



# **CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES HIPCRICKET – SIXMOVIL**

## **Índice**

- 1. Servicios**
  - a. Glosario de Términos**
  - b. Descripción de los servicios comercializados.**
  - c. Formas y tiempos de medición, tasación y cobranza**
- 2. Niveles y compromisos de calidad.**
- 3. Atención al Cliente**
  - I. Proceso de aclaraciones, quejas y reparaciones.**
  - II. Plazos y solución de aclaraciones**
  - III. Bonificaciones.**
- 4. Cambios de Paquete y/o Servicio.**
- 5. Política de cancelación de servicios**



## 1.- Servicios

HIPCRICKET cuenta con la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de Telecomunicaciones, que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 16 de Marzo del 2017.

Folio electrónico  
FET092458AU-512003

Materia  
TELECOMUNICACIONES

Estatus  
VIGENTE

Nombre del concesionario  
HIP CRICKET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

Tipo de inscripción  
AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Expediente  
25.14.1-34.002.17

Servicios autorizados

Anexo	Fecha	Descripción
SIN CLASIFICAR	16/03/2017	MÓVILES DE TELEFONÍA
SIN CLASIFICAR	16/03/2017	MENSAJES DE TEXTO
SIN CLASIFICAR	16/03/2017	TRANSMISIÓN DE DATOS

Cobertura

Search:

Show  entries

#	Estado	Municipio	Población
1	NACIONAL		NACIONAL



## a) Glosario de Términos

**Áreas con Servicio o Área de Servicio:** Localidades o áreas de la República Mexicana en las cuales TEMM cuenta o cuente en el futuro con la infraestructura necesaria para prestar los Servicios objeto del presente documento.

**Área de Servicio Local o ASL:** Es aquella en la cual se cursa tráfico público conmutado sin la marcación de un prefijo de acceso al Servicio de Larga Distancia.

**Baja:** Proceso por el que un Usuario Final rescinde sus obligaciones y todos los servicios contratados con el COMERCIALIZADOR.

**CDR:** Call Detail Record (Detalle de Registro de llamadas). Tecnología de red inteligente en redes móviles que permiten la extensión de sus servicios a usuarios en itinerancia en otras redes móviles.

**Centro Atención a Clientes del COMERCIALIZADOR:** El COMERCIALIZADOR tendrá la obligación de establecer un Centro de Atención a Clientes para llevar a cabo la comercialización de los Servicios que ofrece al público en general y brinde atención a los Usuarios Finales.

**Ciclo de Facturación:** Es el periodo de tiempo por el que se calcularán y cobrarán los Servicios, según lo establecido en el Contrato.

**COMERCIALIZADOR:** Se refiere a HIPCRICKET DE MEXICO, S.A. DE C.V., en lo sucesivo **SIXMOVIL**, la cual es una persona moral que cuenta con permiso que le permite comercializar en nombre propio y bajo sus marcas registradas los Servicios que provee TEMM durante la vigencia del Contrato y cuya naturaleza es la de un suscriptor mayorista de los servicios móviles de TEMM.



**Contexto PDP:** Conexión lógica establecida entre el terminal móvil y la red para el transporte del tráfico IP

**Días hábiles:** significarán aquellos días en que se encuentren abiertas las oficinas de las Partes al público, se considerarán como horario de oficina de las 8:00 horas a las 20:00 horas. No se considerarán como días hábiles, los sábados, domingos y días de descanso obligatorio en términos de lo señalado por la Ley Federal del Trabajo.

**DN:** Digital Number (Número Digital). Número del plan nacional de numeración asignado a un Usuario de un servicio de telefonía móvil. Se utiliza como-número de marcación.

**Equipo Terminal:** Se refiere al aparato telefónico que deberá ser compatible con la red de SIXMOVIL y cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por IFT.

**Evento facturable:** Aquel que genera una cobranza (monetaria o no) para el originador o receptor del evento.

**Funcionalidad SPN:** Información contenida en la Tarjeta SIM con el nombre del operador. Si este campo se define con el nombre de COMERCIALIZADOR y el terminal soporta la funcionalidad, el nombre del operador mostrado en la pantalla del terminal será el de COMERCIALIZADOR.

**GPRS:** General Packet Radio Service (Paquete General de Radio Servicio). Estándar definido por el organismo 3GPP (Third Generation Partnership Project) que permite a usuarios de terminales móviles realizar transmisiones de datos en red mediante paquetes.

**HLR:** Home Location Register (Banco de datos de números celulares registrados en la red). Es la Base de Datos del operador móvil que contiene información semipermanente sobre el suscriptor móvil, incluye el IMSI,



información sobre los servicios dados de alta, información de localización, restricciones de servicio e información sobre servicios suplementarios.

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**IMEI:** International Mobile Equipment Identity (Identidad Internacional de Equipo Móvil) es un código pre-grabado en los teléfonos móviles GSM. Este código Identifica al aparato unívocamente a nivel mundial, y es transmitido por el aparato a la red al conectarse a ésta.

**IMSI:** International Mobile Subscriber Identity. (Identifica al suscriptor de una red móvil). Es utilizado por las actuales redes de telefonía móvil, e identifica tanto la nacionalidad como el operador. No sirve como número de marcación.

**IVR:** Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva). Módulo de software integrado habitualmente en sistemas Call Center que se encarga de la gestión de las llamadas a través de sistemas de reconocimiento automático de voz o de introducción de Información por teclado. La resolución de la llamada puede derivarse en una respuesta automática a través del árbol de decisiones documentado en el IVR o bien puede acabar direccionada a un teleoperador.

**Mediación:** Consiste en la recolección de los eventos de los servicios (CDRs) ofrecidos por los distintos elementos de las redes, incluyendo aquellos asociados a servicios de valor añadido y contenido, y la conversión de todos ellos a un formato común que pueda ser visualizado e introducido en los sistemas de tarificación.

**LFT:** significará para efectos del presente documento la Ley Federal de Telecomunicaciones.



**Línea telefónica:** Es el enlace inalámbrico bidireccional entre la red de TEMM y los Equipos Terminales para la prestación de los Servicios objeto del presente documento, que requiere de la programación de una Tarjeta SIM que será asignada a los clientes del COMERCIALIZADOR y que necesariamente está asociado a un número geográfico asignado por IFT.

### **b) Descripción de los servicios comercializados.**

Servicios comprendidos. Comercialización de los servicios móviles de telefonía, mensajes de texto y transmisión de datos, emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día: 16 de Marzo del 2017.

#### **➤ Servicios de voz**

- Servicio básico de conectividad de voz: emisión y recepción de llamadas de voz desde un terminal móvil de un Usuario SIXMOVIL.

- Servicios suplementarios de voz

- Buzón de voz
- Aviso de llamadas perdidas
- Numeración corta para el acceso a servicios de voz
- Llamadas a servicios especiales y llamadas de emergencia

#### **➤ Servicios de mensajería corta**

- Servicios de SMS (P2P/P2A)

#### **➤ Servicios de conectividad de datos**

- Servicios básicos GPRS/UMTS (Conectividad con conmutación de paquetes).
- Navegación http y WAP



### c) Formas y tiempos de medición, tasación y cobranza

La tarificación prepago implica el descuento de saldo real de los Usuarios Finales a medida que éstos hacen uso de los servicios.

#### VOZ

Las llamadas se cobran por tiempo. Se redondean los minutos parciales de uso al siguiente minuto exacto o segundos parciales de uso al siguiente segundo exacto, dependiendo del tipo de tarifa contratada por el cliente. El tiempo de cobro para una llamada inicia al momento de presionar el botón de llamar en el equipo del cliente y la llamada se enlaza, y el tiempo termina al momento de finalizar la conexión. **NO** se cobran las llamadas no contestadas ni las llamadas que reciba el cliente. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

#### SMS

Los Mensajes de Texto se cobran por capacidad, por cada 160 caracteres.

Cualquier mensaje superior a este número de caracteres se cobrará como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. **Los mensajes que recibes no tienen costo, únicamente los que envías.** Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

#### DATOS

Los Datos serán medidos y cobrados conforme a la capacidad en bytes, kilobytes, megabytes y gigabytes consumidos, **NO EN MINUTOS**. Se cobrará por los servicios de datos cada vez que se inicia sesión de datos móviles en el equipo del cliente, estos datos se redondean en kilobytes y se realiza el cobro de acuerdo a la tarifa que el cliente tenga contratada.



Es importante tener en cuenta que se cobrará por todos los datos descargados al equipo del cliente, incluyendo las sesiones de datos que no hayas iniciado de manera intencional o por transferencias incompletas. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

## **2.- Niveles y compromisos de calidad**

HIPCRICKET proporcionará los servicios conforme a los parámetros establecidos por el IFT conforme a la regulación aplicable. Hipcricket se compromete a garantizar al cliente la prestación del servicio con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

## **3.- Atención al cliente**

### **I. Proceso de aclaraciones, quejas y reparaciones.**

- Desde cualquier línea Marca al: 01 800 062 SIX M (01 800 062 749 6).
- Teléfono fijo: (55) 68 23 05 75
- Desde tu línea SIXMÓVIL: \*SIX (\*749)
- Vía correo electrónico:
  - [atencionaclientes@sixmovil.mx](mailto:atencionaclientes@sixmovil.mx)
  - [atencion@hipcricket.com.mx](mailto:atencion@hipcricket.com.mx)
- Página web:
  - [www.sixmovil.mx](http://www.sixmovil.mx)
  - [www.hipcricket.com.mx](http://www.hipcricket.com.mx)

### **II. Plazos y solución de aclaraciones.**

Para cualquier aclaración, queja, informe de fallas, afectación en los servicios prestados por SIXMOVIL y reparaciones, deberás comunicarte de cualquier forma indicada en el punto anterior.





SIXMOVIL, se compromete a dar respuesta a las dudas, aclaraciones y quejas que realices en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Para cualquier controversia, SIXMOVIL se somete para la mediación al sistema de Atención a Usuarios Consumidores y Audiencias de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de acceso vía web en la dirección [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx), a través del cual se reciben, gestionan y resuelven las inconformidades de los Usuarios-Consumidores de servicios de telecomunicaciones

### **III. Bonificaciones**

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, se bonificará al cliente 20% del monto del periodo de afectación. Dicha bonificación se hará dentro de un máximo de 30 días naturales después de reportada la falla.

### **4.- Cambios de paquete y/o Servicio**

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, SIXMOVIL informará al cliente a través de su Página Web y por medio de un Mensaje de Texto al menos 15 días naturales antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, SIXMOVIL pondrá a disposición del cliente a través de la Página Web el contrato modificado para su consulta y entregará al cliente. En caso de que el cliente no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el **punto 3** y, si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.



## **5.- Política de cancelación de servicios.**

SIXMOVIL sólo ofrece servicios de prepago, por lo tanto, el Contrato no tiene vencimiento ni plazos forzosos. No obstante lo anterior, el cliente puede rescindir el contrato en caso de que SIXMOVIL no responda a las consultas conforme al procedimiento indicado en el punto 3 - II, en el caso de que SIXMOVIL no realice la bonificación descrita en el punto 3 - III, por incumplimiento de SIXMOVIL al contrato o en el caso de que SIXMOVIL no cumpla con la calidad prometida.