

Objetivo

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer las políticas y procedimientos aplicables en la prestación de los servicios que proporciona Siglo Redes de México, S.A.P.I de C.V. (en adelante “Siglo”).

El presente Código de Prácticas Comerciales, se presenta como un Manual informativo de operación y criterios comerciales de la empresa para las relaciones con sus usuarios, respecto a cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT), mismo que busca dar seguridad y transparencia a cualquier disputa o queja dentro del territorio nacional.

El presente documento se encuentra sujeto a modificaciones, puesto que no se puede limitar la evolución de circunstancias que, por sus características, complejidad o novedad, no se hayan contemplado; por consiguiente, se requiere de una actualización periódica dependiente de la práctica, todo lo anterior bajo la supervisión y registro ante la autoridad correspondiente.

Definiciones Generales

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino. Para efectos del presente código se entenderá por:

- **Área de Servicio:** Localidad de la República Mexicana en las cuales se puede prestar los servicios de telecomunicaciones; dichas localidades pueden ser consultadas en el sitio web www.siglo.com.
- **Carátula:** Documento que contendrá información legal y fiscal correspondiente al Suscriptor o Cliente. Dicha carátula, debidamente firmada, forma parte integral del Contrato.
- **Caso Fortuito o de Fuerza Mayor:** El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa más no limitativa, corresponden a Caso Fortuito o de Fuerza Mayor guerras, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos, huelgas, ciberataques, manifestaciones y/o cambios en la legislación aplicable.
- **Centro de Atención a Clientes (CAC):** Centro de Atención a Clientes, para atender todo lo relacionado con pre-venta, venta, productos, incidentes administrativos y/o incidentes técnicos/operativos.
- **Cliente:** Cualquier persona física o moral que solicite los servicios que ofrece la Empresa.

- Clientes Residenciales: Cualquier persona física solicitante de los servicios que ofrece la Empresa para uso residencial.
- Clientes Negocio: Cualquier persona física o moral solicitante de los servicios que ofrece la Empresa que destine el servicio a actividad comercial, o que se instale en un domicilio con actividad comercial o empresarial.
- Código de prácticas comerciales: Manual en el que se definen los procesos comerciales de los servicios que presta Siglo, así como el procedimiento de atención al Cliente en caso de dudas, aclaraciones y reparación. El mismo sirve de guía tanto a los Suscriptores o Clientes, así como a los empleados de Siglo. Un ejemplar de este Código estará a disposición de los Suscriptores o Clientes para su consulta en el sitio web www.siglo.com.
- Contrato: El Contrato de Adhesión o Suscripción que la empresa firma con el Cliente para la prestación de los servicios, aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Empresa: La prestadora del servicio concesionado, denominada como Siglo Redes de México S.A.P.I de C.V., y conocida comercialmente como “Siglo”.
- Equipo de Red: Todos o cualquiera de los siguientes elementos: (*listado equipos Siglo componentes del servicio*).
- IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.
- Servicio Residencial. Cualquier servicio prestado por Siglo a cualquier persona física solicitante de los servicios para uso residencial.
- Servicio Comercial: Cualquier servicio prestado por Siglo a cualquier persona física o moral solicitante de los servicios que destine el servicio a actividad comercial, o que se instale en un domicilio con actividad comercial o empresarial.
- Servicio de Internet: Es el servicio de acceso a Internet inalámbrico fijo prestado por Siglo, el cual permite al Suscriptor o Cliente acceder a Internet por el plazo estipulado en la tarifa contratada por el Suscriptor o Cliente.
- Suscriptor: Cualquier persona física o moral suscrita a los servicios que ofrece la Empresa.
- Tarifas: Aquellos cargos que la Empresa aplica al Suscriptor o Cliente por la prestación de los servicios, y que han sido previamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Descripción de los servicios

Siglo se obliga a prestar los servicios concesionados y autorizados al Suscriptor los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, conforme a los índices y parámetros de calidad que para tal efecto establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). Estos servicios se prestarán en las áreas con servicio, dentro de la cobertura autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en el Contrato así como estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante el IFT y las políticas de uso que le corresponda a cada servicio.

Los Servicios de Siglo están sujetos a las condiciones establecidas en su Título de Concesión, otorgado por el Gobierno Federal y de conformidad con lo establecido con la legislación que de tiempo en tiempo se expida.

Los Servicios concesionados y autorizados que comercializa Siglo son los siguientes:

- a) Servicio de provisión de acceso a Internet inalámbrico fijo, y;
- b) Cualquier otro Servicio que preste o pueda prestar en términos de su concesión y/o autorización, así como con la legislación aplicable.

Los servicios que el Cliente o Suscriptor podrá contratar estarán disponibles para su consulta en el sitio web de Siglo, www.siglo.com, o directamente en el sitio del Visor de Tarifas del IFT: tarifas.ift.org.mx/ift_visor.

Los servicios que el Cliente o Suscriptor contrate a Siglo estarán señalados en la Carátula del Contrato celebrado entre el Cliente y Siglo bajo la modalidad, descripción y características técnicas ahí establecidas.

La prestación de los servicios estará sujeta a uno o más análisis de factibilidad técnica previa por parte de Siglo, los que determinarán al momento de la venta o visita técnica la posibilidad de prestar o no el Servicio en el domicilio del Cliente o Suscriptor, lo cual se le comunicará en tiempo y forma a través de los medios de contacto que indique. En caso de que el resultado del mencionado análisis sea negativo y no sea factible la provisión de los servicios requeridos por el Cliente, Siglo no estará obligado a la prestación de los mismos.

El Servicio provisto por Siglo es de acceso a Internet inalámbrico fijo bajo el modelo de arquitectura de red WISP (Wireless Internet Service Provider), el que solamente puede ser utilizado en el domicilio registrado por el Cliente o Suscriptor a través de los Equipos de Red provistos por Siglo.

Calidad de los servicios

Los parámetros de Calidad con los que cumple Siglo son los establecidos en “Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo”.

La calidad utilizada para la medición del servicio de Internet inalámbrico fijo provisto por Siglo es bajo la modalidad *Best Effort* (BE) o *Entrega de Mejores Intenciones*, en el que todos los usuarios reciben el mejor servicio posible en ese momento; ello significa que obtendrán distintos anchos de banda y tiempos de respuesta en función del volumen de tráfico en la red.

Siglo cuenta con políticas de uso de sus Servicios, las que cumplen con la legislación

aplicable y vigente en materia de telecomunicaciones. Dichas políticas pueden ser consultadas en el sitio web www.siglo.com.

El Cliente o Suscriptor reconoce y acepta que la contratación de los servicios de telecomunicaciones es única y exclusivamente para uso residencial, a menos que el Servicio contratado establezca algo diferente.

En el supuesto de que Siglo detecte que el Suscriptor o Cliente está haciendo un mal uso del Servicio contratado, o dándole un uso distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, Siglo podrá terminar, limitar o suspender el plan contratado por el Suscriptor y/o Cliente bajo los términos del Contrato. No obstante lo anterior, el Suscriptor o Cliente no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables que ocasionen a Siglo la comisión de dichos actos.

Interrupciones del servicio y bonificación por fallas

Siglo será responsable por fallas o suspensión del Servicio en términos del Título de Concesión, el Contrato y/o la legislación vigente. Sin perjuicio de lo anterior, Siglo será responsable de la prestación del Servicio así como de todas y cada una de las fallas en el mismo únicamente hasta el punto de demarcación, siendo este el o los equipos entregados por Siglo para el funcionamiento de los Servicios.

En los casos que corresponda, Siglo realizará a favor del Suscriptor o Cliente las bonificaciones correspondientes en términos del Título de Concesión, el Contrato y/o la legislación vigente, reflejadas en el abono de un monto proporcional de la Tarifa del Servicio que se dejó de prestar en la cuenta del Suscriptor o Cliente.

Siglo no será responsable de las fallas del servicio si el Suscriptor o Cliente instala equipos de su propiedad ajenos a los proporcionados por la Empresa más allá del punto de demarcación, o bien, por modificaciones realizadas por el Suscriptor o Cliente a la red instalada por el personal de Siglo en su domicilio.

El Suscriptor o Cliente se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables los Equipos de Red instalados por Siglo, por lo que cualquier modificación o alteración a los mismos que represente un riesgo para el otorgamiento del servicio, serán cobrados al Suscriptor o Cliente tal y como determine el Contrato.

Siglo tendrá el derecho de interrumpir el Servicio por el tiempo estrictamente necesario cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, las instalaciones del Suscriptor o Cliente o al Equipo de Red propio o de terceros utilizado para la prestación del Servicio. Siglo procurará programar dichas actividades en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor o Cliente.

Casos en los que no procede la bonificación o compensación

No habrá lugar a reclamación alguna en contra de Siglo si el Suscriptor o Cliente no puede recibir el Servicio por las siguientes causas:

1. Por falta de pago oportuno de las recargas necesarias para el funcionamiento del Servicio debido a cualquier causa directamente imputable al Suscriptor o Cliente;
2. Por resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial;
3. Por actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, guerra civil, ciberataques, invasión de agentes extranjeros, huelgas, robo o destrucción de la infraestructura de telecomunicaciones local, estatal, federal o internacional;
4. Por condiciones atmosféricas adversas;
5. Por movilidad del Suscriptor o Cliente fuera del domicilio de contratación;
6. Por obstáculos que impidan recibir la señal del Servicio (línea de vista);
7. Por la orografía que impida recibir la señal del Servicio;
8. Por la manipulación indebida del Equipo de Red instalado por Siglo;
9. Por Caso Fortuito o de Fuerza Mayor.

Casos en que procede la bonificación o compensación

1. En caso de incumplimiento que no derive de una imposibilidad técnica o Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la bonificación será de no menos a lo establecido en el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor;
2. En Caso Fortuito o Fuerza Mayor, Siglo compensará el tiempo que los Suscriptores o Clientes afectados por la falla no tengan Servicio. La bonificación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un período mayor a 6 (seis) horas consecutivas, salvo en casos excepcionales, los que serán informados al Suscriptor o Cliente a través de sus medios de contacto autorizados;
3. En caso de que exista un cargo no reconocido por el Suscriptor y este lo haya pagado, deberá reportarlo dentro de plazo máximo de 7 (siete) días a Siglo a través de su Centro de Atención a Clientes. Siglo no procederá al cobro del cargo no reconocido hasta en tanto no se realice una investigación; en caso de que dicho requerimiento sea válido, Siglo deberá abonar al Suscriptor una bonificación en su cuenta en términos de la legislación vigente.

Las bonificaciones o compensaciones no serán del todo aplicables cuando obedezcan a un hecho no imputable a Siglo o al mantenimiento de la red de telecomunicaciones.

Procedimiento para solicitar una bonificación o compensación

Siglo informará proactivamente de toda bonificación o compensación derivada de una interrupción del Servicio en Caso Fortuito o Fuerza Mayor a través de un SMS o WhatsApp enviado al teléfono que los Suscriptores o Clientes afectados hayan entregado a Siglo en un plazo máximo de 6 (seis) horas desde el inicio del incidente.

De cualquier manera, Siglo pone a disposición de sus Suscriptores o Clientes todos los medios descritos en el apartado de Atención a Clientes para realizar consultas o requerimientos sobre bonificaciones o compensaciones asociadas a su Servicio contratado.

En caso de proceder alguna bonificación a favor del Suscriptor o Cliente, ésta se verá reflejada en el ciclo de recarga posterior a la fecha en que se determinó la procedencia de la bonificación. Toda bonificación se efectuará contra el concepto de Servicio prestado.

Comercialización

La comercialización de los Servicios que ofrece Siglo se realiza a través de su equipo de ventas, integrado por personas capacitadas, dedicadas exclusivamente a llevar a cabo la venta, distribución y comercialización del Servicio al público en general, así como de proporcionar el servicio de instalación, reparaciones y atención de fallas del servicio.

Adicionalmente, la comercialización del servicio, así como la atención al Suscriptor o Cliente, puede ser realizada a través de diversos medios físicos y electrónicos que Siglo pone a disposición de sus Suscriptores o Clientes y el público en general para brindarles atención de forma personalizada.

Contratación

Siglo pondrá a disposición del público consumidor los productos que comercialice. La contratación del Servicio se realizará siempre y cuando el solicitante cumpla y acepte los requisitos de contratación.

Las modalidades de contratación y los esquemas de plan tarifario estarán disponibles para su consulta en el sitio web de Siglo, www.siglo.com, o directamente en el sitio del Visor de Tarifas del IFT: tarifas.ift.org.mx/ift_visor.

Siglo podrá — a su discreción y en cualquier momento - modificar el Contrato en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable, dando para ello aviso al IFT o a PROFECO de dichas modificaciones.

Procedimiento de contratación

La contratación de los Servicios Siglo se realiza a través de la celebración de un Contrato, la cual se podrá hacer de manera física y/o electrónica.

En caso de realizar la contratación: i) física, el Cliente deberá plasmar su firma autógrafa al calce del Contrato; si se realiza la contratación ii) vía electrónica (sitio web, aplicación móvil, telemarketing o en línea), el Suscriptor celebrará el Contrato y perfeccionará y confirmará su

voluntad, aceptando los términos y condiciones contenidos en el mismo, al efectuar el primer pago de los servicios elegidos.

Para contratar el Servicio Siglo, el Cliente o solicitante deberá:

- Realizar la solicitud de contratación del Servicio deseado, llamando al 55 7100 0550, o bien ponerse en contacto con nuestros ejecutivos a través de los diferentes medios o Canales de Atención que Siglo pone a disposición para tal efecto, como lo son: vía telefónica, llamando al número 55 7100 0550, a través de WhatsApp al +525571000550, o en línea en el sitio web www.siglo.com.
- El ejecutivo de Siglo le informará al prospecto del plan o paquetes disponibles, y le solicitará le proporcione la información personal necesaria para completar el Contrato de suscripción y el domicilio donde se proveerá el servicio solicitado.
- El ejecutivo de Siglo y el solicitante acordarán la fecha y horario en que el personal técnico acudirá al domicilio para realizar la instalación del Equipo necesario para la provisión del servicio solicitado. En dicha fecha, el nuevo Suscriptor deberá firmar el Contrato que al efecto se tenga vigente; a elección del suscriptor, se le podrá hacer entrega física o electrónica del Contrato firmado, así como la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- El nuevo Suscriptor podrá aceptar las condiciones del Contrato firmándolo de puño y letra, o bien a través de la aceptación por medios electrónicos.

Condiciones de contratación

No existen condiciones especiales ni específicas para que un Cliente pueda contratar el Servicio Siglo más que la firma del Contrato, ya sea de manera física y/o electrónica; de cambiar esta situación en el futuro, se revisará este Manual de Políticas Comerciales para reflejar la documentación requerida y válida para poder acceder al Servicio.

Lugares, días y horarios de contratación

Para la comodidad de sus futuros y actuales Clientes o Suscriptores, Siglo pone a su disposición los siguientes medios de Atención a Clientes, para realizar la contratación de cualquiera de los Servicios que se ofrecen:

- Vía telefónica, al número de teléfono 55 7100 0550, en horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes y de 10:00 hrs. a 17:00 hrs. los días sábado.
- Vía electrónica a través del sitio web www.siglo.com, nuestro chat en WhatsApp en el +525571000550, y Facebook en facebook.com/siglointernet; todos estos medios están disponibles las 24 horas, los 365 días del año.
- Al correo electrónico quiero@siglo.com, disponible las 24 horas los 365 días del año.

Garantía

La Empresa, a su elección, podrá requerir al nuevo Suscriptor la firma de un pagaré, el cual se encuentra adjunto al Contrato, para garantizar la devolución del Equipo de Red.

En caso de terminación o cancelación del Contrato, el Suscriptor deberá devolver el Equipo de Red a Siglo a más tardar dentro del plazo de (XX) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

Si al término o rescisión del Contrato, el Suscriptor no devuelve el Equipo de Red a Siglo en términos de lo previsto en este Contrato, se hará efectivo el pagaré que es causal y no negociable. Siglo podrá cobrar el monto del pagaré firmado, además de las contraprestaciones debidas y los gastos que se hubieran generado y que de manera enunciativa más no limitativa consistan en: gastos de cobranza, judicial o extrajudicial, gastos de instalación no cubiertos por el Suscriptor, gastos administrativos, gastos en que hubiera incurrido la Empresa por la suspensión del servicio, recuperación de los equipos, etc.

Si por causas ajenas a Siglo no se puede ejecutar dicha garantía, el Suscriptor deberá pagar inmediatamente el adeudo por el cual incurrió en mora.

Vigencia del Contrato

La vigencia del contrato iniciará en la fecha de su firma, y será indefinida en tanto exista algún servicio vigente. La vigencia de los Servicios será la que se señale en el Contrato de Prestación de Servicios y en la Carátula del mismo, no tiene un plazo forzoso para las Partes.

No existe un plazo mínimo de permanencia para el Cliente o Suscriptor.

Terminación del contrato

El Cliente o Suscriptor puede cancelar o poner término al contrato previo aviso a la Empresa; este deberá devolver el Equipo de Red propiedad de Siglo a más tardar dentro del plazo de (XX) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

En el supuesto de que el Suscriptor no devuelva el Equipo, habiendo terminado o rescindido el Contrato, Siglo podrá hacer valer el pagaré otorgado en garantía por el Suscriptor.

Restablecimiento del servicio

Siglo podrá reanudar el contrato y reactivar el servicio si se elimina la causa que originó la rescisión del mismo y/o suspensión del servicio. En caso de que la suspensión obedezca a la falta de pago por parte del Cliente o Suscriptor, Siglo se reserva el derecho de solicitar el pago que por concepto de reactivación se genere. Una vez liquidados en su totalidad los cargos

pendientes de pago, Siglo informará al Suscriptor las condiciones sobre las que se reanudaría nuevamente el servicio.

Cancelación del Servicio

Requisitos

Para cancelar el servicio Siglo, el Cliente y/o Suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser titular de la cuenta;
2. Contar con el número de identificación del servicio contratado;
3. Proporcionar el domicilio de instalación del Servicio y un número telefónico de contacto.

Adicionalmente, el Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos para que se realice el trámite de Cancelación.

Procedimiento de Cancelación

Para cancelar el servicio Siglo, el titular de la cuenta deberá:

1. Llamar al Centro de Atención a Clientes Siglo al 55 7100 0550;
2. Proporcionar a un agente de servicio al cliente su nombre, número de cuenta, dirección de instalación y su número telefónico;
3. Acreditar ser el titular del servicio;
4. Solicitar la cancelación del servicio, exponiendo las razones o motivos de la cancelación.

Duración del procedimiento de Cancelación

El proceso de cancelación durará el tiempo que dure la llamada, ya que se le dará respuesta al Suscriptor de manera inmediata.

Medios para realizar el procedimiento de Cancelación

Los medios disponibles para el Suscriptor para solicitar la cancelación de su Servicio serán:

- Vía telefónica, al número de teléfono 55 7100 0550, en horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes y de 10:00 hrs. a 17:00 hrs. los días sábado;
- Vía electrónica a través del sitio web www.siglo.com, disponible las 24 horas, los 365 días del año;
- Al correo electrónico soporte@siglo.com, disponible las 24 horas los 365 días del año.

Instalación

Una vez contratado el servicio Siglo, la instalación podrá realizarse en un horario de lunes a sábado de 8:30 a 18:00 horas. El tiempo de atención para la Instalación del Servicio podrá ser entre 1 y 3 días, dependiendo de los horarios disponibles para realizar la Instalación y la consiguiente disponibilidad del Suscriptor.

Dicho día y horario se confirmará vía correo electrónico, a través de una llamada telefónica o bien, en un mensaje vía SMS o WhatsApp. Ante cualquier cambio o modificación del horario de visita, el Suscriptor o Cliente será notificado por los mismos medios.

Asimismo, el Suscriptor o Cliente deberá pagar al equipo técnico de Siglo en el acto el monto por concepto de instalación o visita técnica de acuerdo a la Tarifa que Siglo tenga registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones y/o en PROFECO para tales conceptos.

Es requisito para ejecutar y validar la instalación la presencia del Cliente o Suscriptor en el domicilio; en su defecto, el Cliente o Suscriptor puede designar a una persona mayor de 18 años en su reemplazo, la que debe ser autorizada por este con nombre completo y número telefónico de contacto al equipo de soporte técnico de Siglo con 24 horas previas a la ventana horaria de instalación.

El Suscriptor o Cliente conviene en facilitar a Siglo y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su entera supervisión. Siglo se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación si el personal de Siglo determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del Equipo de Red debido a la inseguridad de acceso y/o de la construcción de las instalaciones del Suscriptor o Cliente. Ante estos casos, el personal de Siglo dará conocimiento de la situación al Suscriptor y/o Cliente, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento desaparezcan, Siglo reiniciará las labores de instalación que correspondan.

Equipos

La red de Siglo, así como los Servicios que la Empresa ofrece sobre ella, funcionan únicamente con Equipos de Red homologados y compatibles provistos por Siglo, los mismos que podrán ser consultados en el sitio web www.siglo.com.

Robo o extravío del Equipo de Red bajo custodia del Suscriptor o Cliente

El Suscriptor o Cliente se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación del Equipo de Red propiedad de Siglo.

Por tal motivo, en caso de daño, robo, destrucción o extravío del Equipo de Red, el Suscriptor se obliga a pagar a Siglo en una sola exhibición el cargo por reemplazo del Equipo de Red de conformidad a la Tarifa vigente. El cargo le será facturado al Suscriptor o Cliente por Siglo en su siguiente recarga.

El robo o extravío del Equipo de Red no es considerable como una falla del Servicio. El procedimiento para esta solicitud será el siguiente:

1. El Suscriptor o Cliente realizará el reporte de robo o extravío del Equipo de Red tan rápido como le posible al Centro de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica.
2. Al reporte le será asignado un número de referencia para su posterior seguimiento.

Tarifas

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o Cliente que se obliga a pagar a favor de Siglo por la prestación de los Servicios de que se traten (de manera semanal/quincenal/mensual/cargos únicos y/o cargos variables).

La Tarifa, previa a su aplicación, se encuentra debidamente registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables. Asimismo, las Tarifas de los Servicios que comercializa y ofrece Siglo están a la entera disposición del Suscriptor y/o Cliente en el Registro Público de Telecomunicaciones, las que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables; o, en su caso, directamente en el Sitio Web de Siglo, www.siglo.com.

Siglo podrá, en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previo registro en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, modificar las Tarifas de los Servicios que ofrece de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

Promociones y descuentos

Eventualmente, Siglo podrá ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a sus Suscriptores y/o Clientes. Estas se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Suscriptores y/o Clientes de Siglo que se encuentren en igualdad de circunstancias.

Los precios reflejados en las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones constituyen la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice Siglo.

Facturación y Pagos

El Suscriptor podrá aceptar expresamente, a la firma del Contrato, que los avisos de recarga le sean enviados por Siglo al teléfono y/o casilla de correo electrónico que para tales efectos señale el Suscriptor o Cliente.

Siglo enviará al Suscriptor y/o Cliente 5 (cinco) días antes del vencimiento de su saldo previamente recargado un recordatorio de pago para el Servicio que tenga contratado y activo a través de SMS, WhatsApp y por correo electrónico de acuerdo a los datos personales proporcionados por el Suscriptor y/o Cliente, con el fin de que este realice la recarga correspondiente para asegurar la continuidad del servicio, de conformidad con lo establecido en el Contrato.

Los cargos que realice Siglo se establecerán en moneda nacional. Los impuestos generados por la prestación del Servicio se encuentran incluidos en la Tarifa final a público general, pero se detallarán por separado ante las autoridades regulatorias competentes.

En caso de que el Suscriptor o Cliente no reciba adecuadamente el aviso de recarga que corresponda al vencimiento del saldo en su cuenta, éste deberá informar dicho evento vía telefónica o electrónica al Centro de Atención al Cliente, con la finalidad que le informen el monto a recargar, el procedimiento y forma de recarga, así como los puntos autorizados en los que podrá efectuar la recarga, los que también pueden ser consultados en el sitio Web www.siglo.com. La omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de Siglo a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Suscriptor o Cliente a no cubrir dicho cargo o adeudo. En caso de que Siglo omita reflejar algún cargo del Suscriptor o Cliente, este podrá reflejarse en las recargas subsecuentes, a fin de que el Suscriptor o Cliente cubra el cargo correspondiente.

Cualquier anomalía o inconformidad que el Suscriptor detecte sobre las rentas y consumos de su Servicio, deberá informarla de inmediato al Centro de Atención al Cliente de Siglo.

Pagos

Los pagos y recargas por el Servicio se podrán realizar en aquellas instituciones con las que Siglo tenga convenios de pago. La disponibilidad de los medios de recarga será comunicada oportunamente al momento de la venta y posventa a los Clientes o Suscriptores a través del material publicitario, personal de ventas y soporte, canales de atención físicos y electrónicos, sitio web y redes sociales de Siglo.

La recarga de las cuentas de los Clientes o Suscriptores deberá realizarse de las siguientes formas, las que se listan aquí de forma enunciativa, más no limitativa:

1. Mediante depósito a una cuenta bancaria en la que el Cliente o Suscriptor podrá realizar sus recargas de forma presencial en las sucursales y/o a través de una transferencia

- electrónica de fondos utilizando el número de cuenta que Siglo les facilitará para tal efecto en diversos bancos, los cuales serán oportunamente informados por la Empresa;
2. A través de un cargo automático mensual a tarjetas de crédito o débito domiciliadas, para lo cual el Cliente o Suscriptor previamente autorizará a Siglo a realizar el correspondiente cargo automático en su respectiva tarjeta;
 3. A través del servicio de pagos de cuentas de servicios por Internet o vía telefónica de los bancos con los que Siglo cuente con convenio y que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio;
 4. Por pago domiciliado a una cuenta bancaria, solicitando un “cargo automático mensual” directamente en la institución financiera que así lo ofrezca a sus cuentahabientes;
 5. Mediante un cargo único a tarjetas de crédito o débito afiliadas;
 6. Mediante la emisión de un cheque por el importe total del cargo establecido en la factura, pagadero a favor de Siglo Redes de México S.A.P.I. de C.V.;
 7. Por medio de tiendas de autoservicio afiliadas, indicando en la caja un número de referencia asociado a la cuenta del Cliente o Suscriptor que Siglo les facilitará para tal efecto, independiente de las comisiones que dichas tiendas apliquen al Cliente o Suscriptor, recibiendo un ticket de caja como comprobante de pago;
 8. Por medio de cajeros automáticos de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio;
 9. A través del sitio web www.siglo.com y en otras plataformas físicas y/o digitales propias que Siglo pueda desarrollar y poner a disposición de sus Clientes o Suscriptores en el futuro.

Siglo podrá suspender el Servicio sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, una vez que el Suscriptor o Cliente no cubra a tiempo el costo de la Tarifa de la prestación del Servicio, de conformidad con lo establecido en el Contrato correspondiente.

Atención a Clientes

De conformidad con el modelo de negocio de la Empresa, entre sus objetivos principales se encuentra mantener un sistema de Atención al Cliente altamente eficiente, expedito y que vaya acorde con el servicio que presta la Empresa a sus usuarios.

Para ello se ha invertido en tecnología de punta y capacitación continua a su personal, a fin de que el sistema de atención cumpla con los más altos estándares de calidad y rapidez para satisfacer los requerimientos de sus usuarios.

Con base en lo anterior, en todo momento se busca que nuestros clientes realicen el menor esfuerzo para solventar cualquier duda, aclaración, solicitud de servicio, queja o atención de avería o cancelación del servicio.

Los canales de Atención sirven como un punto de contacto para que los Clientes y Suscriptores puedan recibir atención de acuerdo a sus requerimientos, los cuales son recibidos y registrados para dar correcto seguimiento y solución a las necesidades de los Clientes y Suscriptores.

Medios o canales de atención vía telefónica y electrónica

Nota: los horarios aquí descritos se refieren al huso horario del Centro del país.

- Atención vía telefónica para información y contratación de servicios: dirigido al público en general que aún no es suscriptor de Siglo; cuenta con un horario de atención de 9:00 hrs. a 19:00 hrs. de lunes a sábado. El teléfono es 55 7100 0550.
- Centro de Atención a Clientes (CAC): atención personalizada vía telefónica o electrónica (o cualquier otra vía de contacto futura comunicada oportunamente a los Suscriptores) para información, contratación, cambio o incremento de servicios, facturación y aclaración de servicios, así como trámites administrativos (cambio de titular, actualización de domicilio, reporte de robo o daño del Equipo de Red) y reportes de fallas, dirigido a suscriptores Siglo con un contrato firmado, un número de cuenta y deseen contratar nuevos servicios o adicionar servicios a los ya contratados. El CAC cuenta con un horario de atención de 9:00 hrs. a 19:00 hrs. de lunes a sábado. El teléfono es 55 7100 0550 y el chat de WhatsApp es el +525571000550.
- Servicios en Línea y Redes Sociales: Accesibles al público en general, Suscriptores y Clientes a través del sitio web de Siglo, www.siglo.com; chat de WhatsApp, accesible a través del +525571000550; chat en Facebook, disponible en www.facebook.com/siglointernet. Todos los medios de atención electrónica están disponibles las 24 horas, los 365 días del año; la atención personalizada a través de estos canales está disponible sólo de 9:00 hrs. a 19:00 hrs. de lunes a sábado.

Tutoriales y demostraciones

Siglo publicará periódicamente videos, guías de uso, tutoriales y manuales del Servicio que ofrece para que los Suscriptores o Clientes puedan consultar o resolver sus requerimientos de ayuda técnica en torno al Servicio y los Equipos de Red provistos por la Empresa.

En caso de ser necesario, el personal técnico y de atención al cliente de Siglo dirigirá a los Suscriptores o Clientes a este material de ayuda y orientación, con el fin de resolver el asunto de que se trate.

Los tutoriales y demostraciones podrán ser consultados en el Centro de Ayuda disponible en el sitio web www.siglo.com, en las redes sociales de Siglo, y a través del Centro de Atención al Cliente cuando el Suscriptor o Cliente interactúe con él de forma electrónica a través de WhatsApp y Facebook.

Atención de fallas

En caso de que exista alguna falla en el servicio que provee Siglo, el Suscriptor o Cliente deberá reportarla vía telefónica o electrónica al Centro de Atención a Clientes, al número 55 7100 0550 o por medio del chat para que su reporte sea atendido, asignándole un número de

seguimiento. Con este número de seguimiento, el Suscriptor o Cliente podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

El Suscriptor o Cliente deberá comunicar a Siglo toda falla que presente el Servicio y/o el Equipo de Red de manera inmediata, a través de los medios antes señalados, para proceder a su reparación o restitución.

Dichas reparaciones o sustituciones serán sin costo para el Suscriptor o Cliente siempre y cuando las mismas ocurran hasta el punto de demarcación, siendo este el o los equipos entregados por Siglo para el funcionamiento de los Servicios.

Siglo estará obligado a corregir las fallas que le sean imputables, conforme a las definiciones en el contrato correspondiente.

Siglo no se hará responsable de fallas ocurridas en equipos o instalaciones propiedad del Suscriptor o Cliente dispuestas más allá del punto de demarcación, y tampoco por las que ocurran por cualquier modificación o alteración a los Equipos de Red propiedad de Siglo que puedan representar un riesgo para el otorgamiento del Servicio.

Trámites

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, Siglo pone a disposición de sus Clientes y/o Suscriptores los siguientes trámites a través de todos los medios descritos en el apartado de Atención a Clientes.

Estos mismos podrán encontrarse y consultarse en el sitio web www.siglo.com, en la sección denominada "Centro de Ayuda", para guiar la realización de cualquier trámite relacionado con los Servicios prestados, los cuales siempre deberán ser realizados por el titular de la cuenta o persona facultada para ello.

De forma enunciativa, más no limitativa, se señalan los siguientes:

- Contratación de Servicio;
- Reportes de fallas o averías;
- Información general sobre productos, precios y servicios contratados o para contratar;
- Aviso de privacidad y manejo de datos;
- Reporte de Robo o Daño del Equipo de Red;
- Dudas y/o aclaración de servicios;
- Quejas o reclamaciones.

Consultas sobre:

- Proceso de instalación y/o activación del Servicio;
- Cambios de domicilio y estatus del mismo;
- Saldos de prepago;

- Fechas de corte de recarga;
- Lugares y métodos de recarga;
- Cambio o incremento de servicios;
- Cambio de Titular Cliente y/o Suscriptor;
- Actualización del Domicilio de instalación del Servicio.

A menos que se indique lo contrario en la oferta comercial publicada por Siglo, y en su caso se incluya en los registros tarifarios ante el IFT, la realización de los trámites no tiene costo alguno para el Suscriptor o Cliente. En cualquier caso, Siglo informará al Suscriptor o Cliente de manera previa a su realización si es que el trámite que solicita tiene algún costo; en tal caso, se le informará el monto del mismo, a fin de que el Suscriptor o Cliente confirme la realización del trámite aceptando el cargo que en su caso corresponda.

Cambios de domicilio

El trámite de cambio de domicilio dentro del área de servicio de Siglo se realizará a solicitud expresa del Suscriptor; el primer cambio será sin costo alguno para el Suscriptor, siempre y cuando mantenga su cuenta al corriente de recargas. Desde el segundo cambio en adelante, el valor asociado al cambio de domicilio será proporcionado al Suscriptor, mediante vía telefónica o cualquier otra vía de contacto comunicada oportunamente al Suscriptor, a través del Centro de Atención a Clientes.

Cesión de derechos

Siglo tramitará cualquier solicitud de cesión de derechos sobre el Servicio contratado en favor de un tercero, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. El Cliente o Suscriptor saliente, al momento de iniciar la cesión de derechos, debe encontrarse con sus recargas al corriente, con saldo en cero o a favor.
2. El Cliente o Suscriptor saliente podrá efectuar la cesión de derechos siempre y cuando el Servicio haya sido disfrutado durante 2 (dos) meses o más desde la fecha de activación original del mismo. En el caso que el plazo sea menor a 2 (dos) meses, Siglo evaluará a su completa discreción la factibilidad de realizar la cesión de derechos solicitada.
3. El Cliente o Suscriptor saliente debe informar al Centro de Atención a Clientes de su voluntad de ceder los derechos sobre su Servicio a un tercero, además de informar el nombre completo y datos de contacto del nuevo Cliente o Suscriptor.
4. Siglo, a través del Centro de Atención a Clientes, se comunicará con el nuevo Cliente o Suscriptor con los datos proporcionados para gestionar la contratación del nuevo servicio a su nombre, y programar su activación por parte del equipo técnico.
5. El Cliente o Suscriptor saliente deberá, al momento de realizar la activación en el domicilio del Cliente o Suscriptor entrante, entregar su contrato firmado en original al personal técnico de Siglo como comprobante de la cesión de derechos.

El Suscriptor deberá notificar a Siglo de su intención de realizar la Cesión de Derechos a través de los medios o canales de atención disponibles para tal efecto — vía telefónica y/o electrónica - con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en la que pretenda realizar la cesión; Siglo deberá resolver tal petición dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de la referencia.

Siglo podrá ceder únicamente los derechos de facturación y/o cobranza a cualesquiera de sus empresas subsidiarias o filiales, así como a cualquier tercero, mediante notificación por escrito al Suscriptor con 30 (días) naturales de anticipación a que dicha cesión ocurra.

Quejas

Medios o canales de atención de quejas y reclamaciones

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, Siglo pone a disposición de sus Clientes y/o Suscriptores todos los medios descritos en el apartado de Atención a Clientes para realizar sus quejas y/o reclamaciones.

- Vía telefónica, al número de teléfono 55 7100 0550, en horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes y de 10:00 hrs. a 17:00 hrs. los días sábado;
- Vía electrónica a través del sitio web www.siglo.com; chat de WhatsApp, accesible a través del +525571000550; chat en Facebook, disponible en www.facebook.com/siglointernet. Todos los medios de atención electrónica están disponibles las 24 horas, los 365 días del año; la atención personalizada a través de estos canales está disponible solo de 9:00 hrs. a 19:00 hrs. de lunes a sábado.
- Al correo electrónico soporte@siglo.com, disponible las 24 horas los 365 días del año.

Duración del proceso

Siglo atenderá cualquier falla, reporte, comentario, aclaración, sugerencia o reclamación que en su caso presente algún Suscriptor, de conformidad con la legislación aplicable para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

Una vez reportada la queja o reclamación, el proceso durará el tiempo que dure la llamada, donde en la mayoría de los casos y dependiendo del problema del que se trate, se le dará respuesta al Suscriptor de manera inmediata; o en su caso, se levantará un reporte para que este sea atendido en un plazo no mayor a 48 horas.

Todos los Suscriptores tienen el derecho de acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en caso de que consideren que han sido violentados sus derechos, por lo cual podrán comunicarse al teléfono 55 5568 8722 en la Ciudad de México, o bien, en sus respectivas Delegaciones dentro de la República Mexicana.