



CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. INTRODUCCIÓN

Este Código tiene como objetivo describir los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrece y comercializa **ACCESO ILIMITADO EN TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V.**, bajo el nombre comercial de “**mo!net**”, al amparo del Título de Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-331/2020, expedido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 22 de diciembre del 2020.

El presente documento sirve de guía para nuestros usuarios y/o posibles clientes para que conozcan los derechos derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como más a detalle los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa **mo!net**, y todos los procedimientos de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos y forma de tasación. Adicionalmente se detallan las prácticas comerciales, los requerimientos de contratación, las formas de pago y la disponibilidad de los servicios, etc.

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

2. ANTECEDENTES.

ACCESO ILIMITADO EN TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V., es una sociedad mercantil válidamente constituida, organizada y existente de conformidad con las leyes de México, según consta en el Instrumento Público número 5,309, de fecha 29 de agosto de 2018, otorgada ante la fe del titular de la Notaría Pública número 67 con ejercicio en el Primer Distrito Registral, en el Estado de Nuevo León.

3. TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES

Las siguientes definiciones se agregan para un mejor entendimiento del proceso de contratación de los servicios que presta y ofrece **mo!net**, los cuales se pueden abreviar y tener una referencia para el Cliente.

- a) **“Autoridad Gubernamental”** Significa cualquier autoridad, dependencia, órgano, organismo o cualquier otra entidad perteneciente a los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, o bien cualquier organismo autónomo, empresa productiva del Estado, ya sea en los ámbitos federal, estatal o municipal, incluyendo a la administración pública centralizada y paraestatal, comisiones, órganos, organismos, instituciones o cualquier otra entidad que ejerza facultades o funciones ejecutivas, legislativas, judiciales, fiscales, reguladoras o administrativas, correspondientes al gobierno de que se trate y tenga jurisdicción o competencia sobre el asunto del que se ocupe.

- b) **“Autorización”** Es el Título de Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-331/2020 de fecha 22 de diciembre del 2020, que otorgó el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en favor de ACCESO ILIMITADO EN TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V., para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.
- c) **“Cliente”** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato con **mo!net**.
- d) **“Código”** Es el Código de Prácticas Comerciales que será aplicable en forma supletoria al Contrato, en lo que no prevea este último. Las Partes convienen que este Código podrá modificarse de tiempo en tiempo por **mo!net** para efecto de su actualización.
- e) **“Contrato”** Es el contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones, aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor e inscrito en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual suscribe **mo!net** con el Cliente.
- f) **“Disposiciones Legales”** Comprende las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y/o cualquier, código, ley, reglamento, decreto, acuerdo, lineamiento, criterio, regla, circular, norma mexicana, norma oficial mexicana o cualquier otra norma, resolución, acuerdo, criterio, opinión o autorización, emitido por cualquier autoridad legislativa o administrativa, o bien, cualquier medida, suspensión, resolución, orden, decreto o auto, emitido por cualquier Autoridad Gubernamental, de aplicación general y/o particular vigente en México, de acuerdo con las reglas de validez y prelación de las normas en los Estados Unidos Mexicanos.
- g) **“Equipo Terminal”** Es el equipo necesario para que el Usuario reciba el Servicio que se especifica en el Contrato, el cual deberá estar debidamente homologado por el IFT.
- h) **“Establecimiento”** Es el domicilio de **mo!net**.
- i) **“Fuerza Mayor”** y/o **“Caso Fortuito”** Para efectos del Contrato, firmado entre el Cliente y **mo!net**, significa cualquier suceso de la naturaleza o del hombre que sobrevenga y que no sea imputable al deudor de la obligación de que se trate bajo este Contrato, imprevisible o que si bien previsible, resulte inevitable, insuperable y/o irresistible, no obstante haber actuado el deudor con la diligencia debida para vi que exija la naturaleza de dicha obligación, y que exista una relación de causalidad entre dicho suceso y la imposibilidad física absoluta para cumplir dicha obligación. Se entiende en ambos casos una excluyente de responsabilidad para el deudor de la obligación.
- j) **“IFT”** Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- k) **“Marca Comercial”** Significa **mo!net**.
- l) **“Orden de Servicio”** Es el documento que elabora personal de **mo!net** para que el Cliente contrate los Servicios.
- m) **“Parámetro de Calidad”** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Usuarios, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- n) **“Parte”** Significa indistintamente el Cliente o **mo!net**.
- o) **“Partes”** Significa conjuntamente el Cliente y **mo!net**.
- p) **“Plan”** Se refiere al esquema comercial en que se ofrecen y prestan los Servicios.

- q) “Profeco” Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- r) “Renta Mensual” Es el cargo de tracto sucesivo, a favor de **mo!net**, por la prestación de los Servicios, derivado del cobro de las Tarifas.
- s) “Servicios” Se refiere indistintamente a cualquiera de los servicios de telecomunicaciones que comercializa y presta **mo!net**, los cuales son Televisión de Paga e Internet.
- t) “Tarifas” Son los cargos que debe pagar el Usuario por el Servicio, conforme al Plan contratado por el Usuario. Dichas tarifas deberán estar registradas ante el IFT y podrán ser consultadas en la página de internet de **mo!net**.
- u) “Usuario” Es la persona física o moral que suscribe el Contrato de servicios con **mo!net**.

4. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

mo!net está en posibilidad legal de comercializar cualquier servicio de telecomunicaciones y radiodifusión, de conformidad con la Autorización.

5. PRECIOS Y TARIFAS.

Las Tarifas, los Planes y las Promociones de **mo!net**, así como sus condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en la página de internet <https://monetcable.com/>. También, podrán consultarse en la página del IFT <http://www.ift.org.mx/industria/consulta-historico-de-registro-de-tarifas>.

Los Formatos Simplificados de las Tarifas serán descargables desde la página de internet de **mo!net** y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT.

En la página de internet <https://monetcable.com/> se encuentra un apartado específico de Tarifas para que el Usuario pueda acceder, descargar y consultar los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa **mo!net**.

De conformidad con la legislación fiscal vigente, el Cliente deberá pagar todos los impuestos que le sean aplicables en virtud de la prestación de los Servicios.

6. COBERTURA DEL SERVICIO.

La Cobertura del Servicio que ofrece **mo!net** podrá ser consultada por el Usuario en la Página <https://monetcable.com/> y en el Establecimiento.

mo!net prestará el Servicio dentro del área de Cobertura Garantizada que tenga publicada en su Mapa de Cobertura, en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT.

Los mapas de cobertura del Servicio pueden consultarse en la Página Web <https://monetcable.com/>.

7. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

mo!net ofrece y comercializa los Servicios con base en los términos y condiciones que se establecen en el presente Código, así como en los Contratos que se encuentran debidamente aprobados y registrados por la Profeco e inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT y conforme a los precios vigentes de la Tarifas registradas por **mo!net** ante el IFT.

mo!net en cumplimiento a diversas disposiciones legales, como la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Código Fiscal de la Federación, entre otras, tiene la obligación de solicitar a los Clientes, documentación e información que acredite la identidad de los contratantes como el nombre o razón social, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes e identificación oficial vigente, escritura donde obre el poder del representante legal, entre otros datos que se indican en el Contrato. Así como cualquier otro dato de identificación que en el futuro se llegue a solicitar legalmente.

mo!net se reserva el derecho de realizar un estudio de crédito al Cliente. Para estos efectos, el Cliente al momento de la contratación, autoriza a **mo!net** para que solicite información relacionada con el historial de crédito del Cliente al Buró de Crédito o a cualquier otra Institución de Información Crediticia. Asimismo, **mo!net** se reserva el derecho de rechazar, a su entera discreción y con base en lo establecido en el presente Código, la Orden de Servicio de un Cliente o solicitar una garantía de crédito.

8. INTERNET FIJO.

La entrega de Equipo Terminal para proveer el servicio de Internet Fijo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato. El Cliente podrá acordar con **mo!net** una fecha distinta fuera del plazo establecido si así conviene a sus intereses, ya sea a través de medios físicos, electrónicos o digitales.

Para que el Equipo Terminal funcione de forma adecuada, deberá de estar cerca de alguna ventana, esto permitirá una mejor recepción de la señal del Equipo Terminal. También se deberá mantener alejado de equipos electrodomésticos para evitar interferencia con la frecuencia con la que opera el Equipo Terminal.

En caso de requerir asistencia adicional, **mo!net** pone a disposición del Cliente distintos medios de comunicación para Atención a Clientes, correo: atencionaclientes@mo!netmovil.com así como los mencionados más adelante en el presente Código.

9. EQUIPOS TERMINALES.

El Cliente podrá utilizar Equipos Terminales adquiridos directamente de **mo!net** o podrá usarse un Equipo Terminal que sea compatible con la red de **mo!net**.

10. ACTIVACIÓN DE SERVICIOS.

El costo por la activación del Servicio estará vinculado al precio del plan adquirido por el Cliente, quien se compromete a activar el Equipo Terminal por su cuenta, esto lo hará de la siguiente forma:

El Cliente debe asegurarse de que el software de su equipo se encuentra actualizado a la última versión disponible para el correcto funcionamiento del mismo.

11. CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE.

En el caso de que el Cliente cambie de domicilio, ya sea fiscal o el señalado para el envío de la factura, deberá notificarlo por escrito a **mo!net** con 30 días calendario de anticipación, en caso contrario la factura se le continuará enviando al domicilio que se tenga registrado.

mo!net podrá enviar la factura de manera digital al correo electrónico que haya proporcionado el Cliente.

12. FACTURACIÓN Y PAGOS.

Facturación.

El Cliente se obliga a pagar por la prestación de los Servicios las cantidades que se indica en la factura.

Los Servicios se facturarán por mensualidades anticipadas. Los casos de meses incompletos considerarán los días efectivos de servicio.

Forma de pago.

[En bancos, establecimientos comerciales, pagos con tarjetas de crédito, de débito, con cheques a nombre de quién, si aceptan pagos en página web o en que ofna reciben pagos, etc.]

Los servicios podrán ser pagados en términos del Contrato en pesos mexicanos.

13. POLÍTICAS DE TERMINACIÓN.

El Cliente y **mo!net** podrán dar por terminado el Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios por cualquiera de las causas admitidas por las disposiciones legales aplicables o por los acuerdos establecidos en el referido Contrato.

En el caso de que el Cliente de por terminada una o varias Órdenes de Servicio, aplicarán las penalizaciones por cancelación anticipada conforme se haya establecido en el Contrato.

14. DESEMPEÑO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

mo!net comprometerá la disponibilidad del Servicio de acuerdo con lo que se establezca en el Contrato, según sea aplicable al Servicio de que se trate. No obstante, lo anterior, garantizará a los Usuarios que los Servicios se presten de forma continua y eficiente de conformidad con los índices y Parámetros de Calidad que establezca el IFT.

mo!net en lo que resulte aplicable, cumplirá con los Parámetros de Calidad establecidos en las disposiciones contenidas en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil aprobado por el IFT, o cualquier otra disposición que los modifique o sustituya.

15. ATENCIÓN A CLIENTES

mo!net tiene como objetivo trabajar con todo su esfuerzo para lograr de manera eficiente y eficaz, los compromisos de calidad así acordados con sus Clientes, para lo cual ha establecido una serie de procesos que regulan la operación de sus servicios, y pretende establecer de forma clara la relación con sus Clientes.

Así mismo, **mo!net** ofrece a sus Clientes un trato amable en atención a los requerimientos de sus clientes, pues considera que es la base de una relación sana y productiva.

mo!net pone a disposición del Cliente los siguientes medios para atender sus consultas, dudas, contrataciones, consulta de saldos, reporte por robo o extravío del Equipo Terminal, aclaraciones relacionadas al Servicio, Equipos Terminales y para cancelaciones, se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año lo siguiente:

Dirección de correo electrónico: atencionclientes@mo!netmovil.com



Teléfonos por ciudad:

Reynosa, Tamaulipas	89 9924 2203
García, Nuevo León	81 8000 6515
Santa Catarina, Nuevo León	81 8124 6444
Ciénegas de Flores, Nuevo León	81 1107 1633
Piedras Negras, Coahuila	87 8110 2000
Nava, Coahuila	87 8105 2176

Portal de Internet: <https://monetcable.com/>

16. BONIFICACIÓN Y REEMBOLSO.

mo!net deberá bonificar y compensar al Cliente en los siguientes casos:

- a) Cuando por causas atribuibles a **mo!net** no se preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de **mo!net**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Cliente la parte proporcional del precio del Servicio, Plan o Paquete que se dejó de prestar y como bonificación el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.
- b) Cuando la interrupción del Servicio sea por caso fortuito o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Cliente, **mo!net** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, **mo!net** deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.
- c) Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas consecutivas; **mo!net** dejará de cobrar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo que se afectó.
- d) Cuando **mo!net** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que **mo!net** reciba la llamada por parte del Cliente para reportar la falla y/o interrupciones en el Servicio, **mo!net** procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no deberá exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

17. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **mo!net** se obliga a:

- a) Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en el numeral anterior.
- b) Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
- c) Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

18. REPORTE DE FALLAS Y QUEJAS.

En el supuesto de que el Cliente detectara alguna desviación en la calidad de la atención o la calidad de los Servicios, el Cliente tiene la opción de canalizar sus quejas, sugerencias, recomendaciones u observaciones en relación con los servicios recibidos, mediante el proceso de Atención a Clientes establecido por **mo!net**.

La retroalimentación de los clientes es muy importante pues sumado a las métricas de calidad, permite establecer un ciclo de mejora continua, de manera que se pueden establecer modificaciones a los procesos o bien proyectos específicos que permitan lograr una mejor experiencia e incrementar la satisfacción de sus clientes.

Cualquier notificación, queja, aviso y/o comunicación relacionada con los servicios prestados por **mo!net**, deberán ser dirigidas a cualquiera de los siguientes medios:

- Números telefónicos:

Reynosa, Tamaulipas	89 9924 2203
García, Nuevo León	81 8000 6515
Santa Catarina, Nuevo León	81 8124 6444
Ciénegas de Flores, Nuevo León	81 1107 1633
Piedras Negras, Coahuila	87 8110 2000
Nava, Coahuila	87 8105 2176

Disponibles los 7 días de la semana, en un horario de lunes a sábado de 9:00 a.m a 18:00 p.m. y los domingos de 9:00 a.m. a 15:00 p.m.

- Correo electrónico: atencionclientes@mo!netmovil.com que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día los 365 días del año.
- Página web: <https://monetcable.com/> que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día los 365 días del año.

mo!net dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera el Usuario, de acuerdo con lo establecido en este Código y en el Contrato.

Al levantar el reporte, **mo!net** asignará y dará al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por el IFT. **mo!net** dará respuesta al Usuario y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y/o en este Código.

19. PRINCIPIOS DE NO DISCRIMINACIÓN.

mo!net tiene como objetivo operar bajo los lineamientos universales de igualdad, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Así mismo, **mo!net** establece que la relación con sus Clientes debe fundamentarse en los principios de objetividad, justicia e imparcialidad, y que esto debe ser recíproco en la relación con sus Clientes.

20. CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO.

En caso de que el Cliente quiera cambiar el Plan contratado, para disfrutar de una mayor cantidad de gigas disponibles o tener una tarifa mensual más acorde a sus necesidades, podrá solicitar el cambio de Plan, siempre y cuando

- Esté al corriente en sus pagos, es decir que no tenga ningún adeudo con **mo!net**.
- Permanezca por lo menos, un mes o un Corte de Facturación con el Plan inicialmente contratado.

La solicitud de cambio de Plan no tendrá costo y la duración de este trámite es de máximo 72 hrs., contados a partir del momento en que se reciba la solicitud de cambio de Plan del Servicio.

21. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Para la contratación de los Servicios, por parte de Usuarios con discapacidad, **mo!net** pone disponible en su página <https://monetcable.com/>, herramientas para visualizar la información y,

también pondrá a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los Servicios y los Planes que ofrece.

22. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

mo!net tratará los datos personales con apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, su reglamento, y conforme al Aviso de Privacidad publicado en la página <https://monetcable.com/>.

23. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El Cliente podrá cancelar total o parcialmente los Servicios en el momento que lo desee. En caso de cancelación total, serán cancelados todos los Servicios, incluidos los servicios adicionales que pudiesen existir en ese momento. En caso de cancelación parcial, únicamente se cancelarán los servicios adicionales.

El Cliente podrá realizar su cancelación a través de la página web de **mo!net**, quien brindará la asistencia requerida para que la cancelación se lleve a cabo de manera eficiente.

Para poder cancelar, el Cliente deberá proporcionar el número de folio asignado en el Contrato de Adhesión. La cancelación de servicios no exime al Cliente de su obligación de liquidar los adeudos correspondientes que a la fecha de dicha cancelación se hayan generado, ni del pago de penalizaciones en caso de haberlas.

La cancelación de Servicios Adicionales deberá realizarse por **mo!net** en un lapso máximo de 5 (cinco) días naturales después de la recepción de la solicitud de cancelación respectiva.

mo!net podrá suspender los servicios de manera temporal por falta de pago del Cliente. Una vez que el Cliente solvante los pagos pendientes, **mo!net** deberá de reanudar los Servicios en un periodo no mayor a 48 horas.