



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

PARA LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DEL
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ESTABLECIDO ENTRE MVNO CONNECT,
S. DE R.L. DE C.V. Y EL PÚBLICO EN GENERAL

Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-027/2024

Folio Registro Público de Concesiones número:

FET103797AU-522013

2024

MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V.

CONTENIDO

- 1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO QUE SE COMERCIALIZA.
- 2.- FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.
- 3.- COMPROMISOS Y NORMAS DE CALIDAD.
- 4.- TELÉFONOS, CORREOS Y CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES.
- 5.- SISTEMA DE REPARACIONES Y QUEJAS / PROCEDIMIENTO EN CASO DE FALLAS / BONIFICACIONES
- 6.- EN CASO DE CAMBIO DE PAQUETE, FORMA EN QUE SE ENTREGARÁ AL SUScriptor EL COMPROBANTE DEL MISMO O EL NUEVO CONTRATO.
- 7.- POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZA.

Los servicios que se pretenden brindar al amparo de la Autorización que sea otorgada, son los siguientes:

1. **Voicemail:** Un servicio de buzón de voz que permite a los usuarios recibir mensajes de voz cuando no pueden contestar llamadas. Este servicio puede incluir características avanzadas como la transcripción de voz a texto, notificaciones por correo electrónico, y la capacidad de escuchar mensajes de voz a través de diferentes dispositivos.
2. **SMSC (Short Message Service Center):** Un centro de mensajes que maneja el envío y la recepción de mensajes SMS en la red. Este servicio es crucial para garantizar una entrega eficiente y confiable de mensajes de texto, lo cual es un componente fundamental de la comunicación móvil.
3. **Prepago:** Servicios de telecomunicaciones que funcionan con un modelo de pago por adelantado. Los usuarios compran crédito por adelantado y luego lo utilizan para llamadas, mensajes de texto y datos. Este modelo es popular por su flexibilidad y control de gastos, especialmente atractivo para usuarios que prefieren no comprometerse con contratos a largo plazo.
4. **VAS (Value-Added Services):** Servicios adicionales que ofrecen más allá de las llamadas de voz y mensajes de texto básicos. Pueden incluir servicios como música o video streaming, juegos, aplicaciones de seguridad en línea, almacenamiento en la nube y otros servicios digitales que enriquecen la experiencia del usuario.
5. **Plataforma Telecom-as-a-Service (TaaS):** Una solución personalizable que permite a las empresas convertirse en operadores móviles virtuales sin enfrentar los desafíos tradicionales del sector. Esta plataforma ofrece flexibilidad, mejores márgenes y ahorros significativos.
6. **Servicios de Datos Ilimitados:** Proporciona a los usuarios acceso ilimitado a datos, permitiéndoles navegar, transmitir y comunicarse sin restricciones. Este servicio es fundamental en la era actual de alta demanda de datos.
7. **Herramientas de Inteligencia de Mercado y Análisis de Datos:** Incluye análisis de tendencias, mapas de calor y otros recursos avanzados para comprender mejor el comportamiento del consumidor y las dinámicas del mercado. Estas herramientas son esenciales para una toma de decisiones informada y estratégica.
8. **Soluciones de Inteligencia Competitiva:** Proporciona acceso a datos detallados sobre el comportamiento de los usuarios, facilitando la creación de estrategias de marketing efectivas y la optimización de servicios.

MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V.

9. **Conectividad Multi-Carrier:** Ofrece una amplia y confiable cobertura a través de una solución multi-carrier, garantizando que los usuarios estén siempre conectados.
10. **Redes Sociales Ilimitadas y Acceso a Datos de Navegación:** Permite a los usuarios disfrutar de una navegación libre en plataformas de redes sociales, al tiempo que brinda a las empresas acceso a datos valiosos para comprender mejor las preferencias de sus clientes.

2.- FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.

Todas las tarifas aplicables se registran previamente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Del mismo modo, el modelo de contrato de adhesión que se suscribe se encuentra aprobado y registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, así como ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En la carátula del modelo de contrato de adhesión que se suscriba se determinarán los datos de la cuenta bancaria a la cual deberán realizarse los pagos correspondientes al servicio ofrecido o en su caso, si se realizará el cobro a través de tarjeta de crédito.

Conforme al modelo de contrato de adhesión, se enviará gratuitamente al suscriptor, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del servicio. Cabe señalar que se podrá pactar que el estado de cuenta sea digital o que en su caso, se pueda consultar en la página de internet.

3. COMPROMISOS Y NORMAS DE CALIDAD.

Es el cuidado y mantenimiento que les damos a nuestros equipos para que operen en condiciones óptimas para su buen funcionamiento. Para mantener un buen funcionamiento de los equipos se llevan a cabo las siguientes acciones: Monitoreo de señal de los enlaces inalámbricos, revisión de la instalación del cableado de datos de la antena al equipo, se verifica la correcta configuración de enlaces inalámbricos, se realizan pruebas de conexión para evaluar la calidad del servicio, entre otros aspectos.

4.- TELÉFONOS, CORREOS Y CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES.

NOMBRE COMERCIAL: MVNO CONNECT

AUTORIZACIÓN A NOMBRE DE: MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V.

MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V.

TELÉFONO ATENCIÓN A CLIENTES: 5585798809

CORREO ELECTRÓNICO: servicio@mvnoconnect.com.mx

PÁGINA DE INTERNET: www.mvnoconnect.com.mx

DOMICILIO PARA ATENCIÓN A CLIENTES: Prado Norte #225, interior 205, Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, CDMX.

5.- SISTEMA DE REPARACIONES Y QUEJAS / PROCEDIMIENTO EN CASO DE FALLAS / BONIFICACIONES.

5.1. Servicio de atención a quejas:

MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V. cuenta con el correo electrónico que se señala a continuación, mismo que se encuentran disponible las 24 horas, para el reporte de fallas y/o para atención al cliente: servicio@mvnoconnect.com.mx

A su vez, se cuenta con un número telefónico que se encarga de recibir las llamadas de cualquier reporte técnico y atención de quedas, de todas las ubicaciones donde la empresa tiene cobertura conforme al título de Autorización.

En nuestra página de internet www.mvnoconnect.com.mx a la vista del usuario, se encuentra el siguiente número de teléfono para poder presentar reportes de reparaciones y/o quejas 5585798809. Este teléfono es gratuito y se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El horario para atención de un ejecutivo es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes. Los sábados, domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje a fin de que se canalice y se atienda el reporte, sugerencia y/o queja en cuestión.

A todo el usuario que marca y/o envía un correo electrónico al departamento de Sistemas de Reparaciones y Quejas se le atiende, en los horarios antes señalados como hábiles se le atiende inmediatamente.

Si la llamada y/o correo electrónico se trata de una sugerencia, se canaliza a la gerencia para analizar si es factible tal recomendación y darle respuesta al usuario a la brevedad posible.

En todos los casos, se atiende el reporte de falla, la queja, consulta y/o sugerencia en menos de 24 horas, brindando respuesta en el correo electrónico proporcionado por el usuario para tal efecto.

MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V.

5.2. Procedimiento para el reporte de fallas:

MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V. utiliza el siguiente procedimiento para el reporte de fallas y reparación de las mismas:

1.- La falla se debe de reportar al teléfono 5585798809 y/o al correo electrónico de nuestros ingenieros de soporte, que se encuentra disponibles las 24 horas: servicio@mvnoconnect.com.mx

La llamada telefónica es gratuita para el usuario y el horario disponible es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes. Los sábados, los domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje, mismo que se canaliza inmediatamente a un ejecutivo a fin de que se atienda el reporte de falla en cuestión. El correo electrónico se encuentra disponible las 24 horas.

2.- Una vez recibida la llamada y/o el correo electrónico se genera un reporte (ticket) con información de la ubicación y la descripción de la falla detectada.

3.- Posteriormente, se asigna el ticket al técnico responsable de la zona para darle solución al problema.

4.- En todos los casos, el técnico responsable acude a verificar el equipo reportado en menos de 24 horas a partir de la fecha y hora del reporte.

5.- Si al acudir a atender un reporte en sitio el técnico detecta que el problema fue ocasionado por daño en el equipo, la primera labor que realiza es tratar de repararlo apoyándose con sus herramientas y refacciones con las que cuenta.

6.- En caso de requerir una reparación mayor el equipo es retirado del punto de venta y se solicita el cambio inmediato al almacén general, el técnico acude a oficinas a dejar el equipo dañado y solicita un equipo para remplazo. El equipo dañado entra al proceso de reparación en el taller principal para habilitarlo y dejarlo disponible de nuevo para su correcto funcionamiento.

7.- El técnico acude de nuevo al punto de venta en menos de 24 horas a la fecha de reporte para realizar el remplazo del equipo y dejando en correcto funcionamiento el servicio.

6.- EN CASO DE CAMBIO DE PAQUETE, FORMA EN QUE SE ENTREGARÁ AL SUSCRIPTOR EL COMPROBANTE DEL MISMO O EL NUEVO CONTRATO.

Conforme al modelo de contrato de adhesión se dará aviso al suscriptor cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente

MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V.

contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el suscriptor no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del contrato sin penalidad alguna para el suscriptor dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El suscriptor puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

7.- POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Conforme al modelo de contrato de adhesión, tratándose de cargos indebidos, se efectuará la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación.

Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

A su vez, el contrato de adhesión, se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas, en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente del proveedor para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b. Si el suscriptor no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio.
- c. Si el suscriptor conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del proveedor.
- d. Si el proveedor no presta el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e. Si el suscriptor proporciona información falsa al proveedor para la contratación del servicio.

MVNO CONNECT, S. DE R.L. DE C.V.

- f. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato por parte del proveedor.
- g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- h. El suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del contrato no exime al suscriptor de pagar al proveedor los adeudos generados por el/los servicio(s) efectivamente recibido(s).
- i. El proveedor realizará la devolución de las cantidades que en su caso el suscriptor haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del proveedor.
- j. En caso de terminación del contrato, el proveedor debe proporcionar un folio o número de registro al suscriptor, mismo que puede ser entregado, a elección del suscriptor, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.