



## CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales, tiene como objetivo describir los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa MOBECEL, S.A. de C.V., bajo el nombre comercial de “METROCEL”, en su carácter de Operador Móvil Virtual, al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 21 de septiembre de 2022.

Este documento sirve de guía para nuestros usuarios y/o posibles clientes para que conozcan los derechos de los usuarios derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como más a detalle los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa METROCEL, 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.

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. TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES

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

- a) **“Altán”** Es la empresa mexicana ALTÁN REDES, S.A.P.I. de C.V., concesionaria, responsable de diseñar, desplegar, operar y comercializar la Red Compartida en México y presta los servicios mayoristas a METROCEL.
- b) **“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.
- c) **“Autorización”** Es el Título de Autorización IFT/223/UCS/AUT-COM-219/2022 para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones

otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor de MOBECEL, S.A. de C.V., el 21 de septiembre de 2022.

- d) **“Cliente”** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato con METROCEL.
- e) **“Código”** Es el presente documento denominado 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 METROCEL para efecto de su actualización.
- f) **“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 METROCEL con el Cliente.
- g) **“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.
- h) **“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.
- i) **“Fuerza Mayor”** y/o **“Caso Fortuito”** Para efectos del Contrato, firmado entre el Cliente y METROCEL, 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) **“METROCEL”** Significa MOBECEL, S.A. de C.V.
- l) **“Operador Móvil Virtual”** Es METROCEL, autorizada que presta, comercializa o revende servicios móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún concesionario mayorista móvil, como lo es Altán.
- m) **“Orden de Servicio”** Es el documento que elabora personal de METROCEL para la contratación de los Servicios.
- n) **“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.
- o) **“Parte”** Significa indistintamente el Cliente o METROCEL.
- p) **“Partes”** Significa conjuntamente el Cliente e METROCEL.
- q) **“Plan”** Se refiere al esquema comercial en que se ofrecen y prestan los Servicios, pudiendo ser en la modalidad de prepago o pospago.

- r) **“Portabilidad”** Es el derecho que tiene el Usuario de cambiar de proveedor del servicio de Telefonía Móvil conservando su mismo número telefónico.
- s) **“Pospago”** Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera posterior a la utilización de éste.
- t) **“Prepago”** Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera anticipada a la utilización de éste.
- u) **“Profeco”** Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- v) **“Red Mayorista”** Es la red pública de telecomunicaciones de Altán, destinada exclusivamente a comercializar capacidad, infraestructura o servicios de telecomunicaciones al mayoreo a otros concesionarios o comercializadores.
- w) **“Renta Mensual”** Es el cargo de tracto sucesivo, a favor de METROCEL, por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, derivado de las Tarifas.
- x) **“Servicios”** Se refiere indistintamente a cualquiera de los servicios de telecomunicaciones que comercializa METROCEL, los cuales son Telefonía Móvil, Mensajes Cortos de Texto conocidos como “SMS” y datos, así como el servicio de Internet Fijo en Casa.
- y) **“Servicio Móvil”** Significa el servicio de telecomunicaciones prestados al Usuario, el cual se brinda por los concesionarios del servicio móvil.
- z) **“Sucursales”** Son los domicilios de las sucursales de METROCEL para la atención a los Clientes, cuyos domicilios se precisan en la página de internet \_\_\_\_
- aa) **“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 METROCEL.
- bb) **“Usuario”** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato de servicios con METROCEL.

### 3. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

METROCEL está en posibilidad legal de prestar los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con la Autorización. Al amparo de la cual es un Operador Móvil Virtual que presta directamente al Usuario los servicios móviles adquiridos de Altán, como lo son los servicios de telefonía móvil, internet, servicios de mensajes cortos de texto “SMS” y venta de modems portátiles, servicios de internet fijo en casa, venta de teléfonos y modems en modalidad de prepago y pospago, así como sim cards o chips para este servicio.

#### PRECIOS Y TARIFAS.

Las Tarifas, los Planes y promociones de METROCEL, así como sus condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en la página de internet [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx). También, podrán consultarse en las Sucursales.

Los Formatos Simplificados de las Tarifas serán descargables desde la página de internet [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx) 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 se encuentra un apartado de Tarifas para que el Usuario pueda descargar y consultar los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa METROCEL.

El Cliente deberá pagar todos los impuestos que le sean aplicables en virtud de la prestación de los Servicios.

#### **4. COBERTURA DEL SERVICIO.**

La Cobertura del Servicio que ofrece METROCEL podrá ser consultada por el Usuario en el mapa de cobertura que se encuentra publicada en la Página [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx) y en las Sucursales.

METROCEL prestará el Servicio dentro del área de Cobertura Garantizada que tenga Altán, quién es la que le provera la capacidad del Servicio de manera estable y 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 [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx)

#### **5. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.**

METROCEL ofrece los Servicios con base en los términos y condiciones que se establecen en el presente Código, así como en el Contrato que se encuentra debidamente aprobado y registrado por la Profeco e inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT y conforme a los precios vigentes de la tarifa registrada por METROCEL ante el IFT.

METROCEL 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.

METROCEL se reserva el derecho de realizar un estudio de crédito al Cliente. Para estos efectos, el Cliente al momento de la contratación, autoriza a METROCEL 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, METROCEL 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.

#### **6. 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 METROCEL con 30 días calendario de anticipación, en caso contrario la factura se le continuará enviando al domicilio que se tenga registrado.

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

## **7. FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA.**

Facturación.

El Cliente se obliga a pagar por la prestación de los Servicios las cantidades que se indican en las Órdenes de Servicio.

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

Forma de pago.

Los pagos podrán realizarse en nuestra pagina web, en nuestra app, en nuestras Sucursales o en los establecimientos con los que tengamos convenio

No contamos con cargos por pagos extemporaneos

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

Cobranza.

Los servicios se prepagan antes de usarlos y la vigencia del servicio es acorde al plan contratado, en días naturales contados a partir de que se realiza el pago.

## **8. POLÍTICAS DE TERMINACIÓN.**

METROCEL y el Cliente podrán dar por terminado el Contrato por cualquiera de las causas admitidas por las disposiciones legales aplicables o por los acuerdos establecidos en el 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.

## **9. DESEMPEÑO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

METROCEL 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, y cumplirá con los Indicadores de Calidad establecidos en el Título de Concesión de Altán, concesionaria de quien comercializa los Servicios.

METROCEL 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.

#### **10. REPORTE DE FALLAS.**

Las fallas en el servicio se pueden reportar en nuestro número telefónico que vendrá en el contrato de servicio, por medio de mensajería a través de nuestro sitio web [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx), así como en la app y en nuestras Sucursales que estarán disponibles en nuestro portal.

#### **11. BONIFICACIÓN Y REEMBOLSO.**

METROCEL deberá bonificar y compensar al Cliente en los siguientes casos:

- a) Cuando por causas atribuibles a METROCEL no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de METROCEL, 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 casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Cliente, METROCEL 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, METROCEL 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; METROCEL dejará de cobrar al SUSCRIPTOR 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 METROCEL realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

## **12. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN.**

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, METROCEL 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.

## **13. ATENCIÓN A CLIENTES Y QUEJAS.**

METROCEL 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, METROCEL 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.

No obstante, lo anterior, si el Cliente detectara alguna desviación en la calidad de la atención o la calidad de 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 que de común acuerdo establezca con METROCEL.

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 METROCEL, deberán ser dirigidas a cualquiera de los siguientes medios:

- Número telefónico 800 649 0140 y \*111 desde tu móvil METROCEL, los 7 días de la semana, las 24 horas del día los 365 días del año.
- Correo electrónico [atencionclientes@metrocel.mx](mailto:atencionclientes@metrocel.mx), que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día los 365 días del año.
- Para información comercial dirigirse \*111 desde tu móvil METROCEL o al número 55 2593 6232.

METROCEL 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, 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. METROCEL dará respuesta al Usuario en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y/o en este Código.

#### **14. PRINCIPIOS DE NO DISCRMINACIÓN.**

METROCEL 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, METROCEL 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.

#### **17. CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO.**

En caso de que el Usuario 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 cambiar de Plan, siempre y cuando

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

La solicitud de cambio de Plan no tendrá ningún costo y la duración de este trámite es de máximo 2 días hábiles contados a partir del momento en que se reciba la solicitud de cambio de Plan del Servicio.

#### **18. PORTABILIDAD.**

La portabilidad es un derecho de los Usuarios para conservar el mismo número telefónico, en caso de cambiarse de prestador de servicios de telefonía de manera gratuita y dentro de un plazo de 24 horas contadas a partir del ingreso de la solicitud en el sistema, siempre y cuando éste se ingrese entre las 11:00 hrs. y las 17:00 hrs. en días hábiles, debido a que las solicitudes presentadas en horario posterior se considerarán como ingresadas a las 11:00 del día hábil siguiente.

#### **19. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

Para la contratación de los Servicios, por parte de Usuarios con discapacidad, METROCEL pone disponible en su página en [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx), 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 ofrecen.

## **20. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

METROCEL tratará los datos personales con apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Protección de Particulares, su reglamento, y conforme al aviso de privacidad publicado en [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx).

## **21. POLÍTICAS COMERCIALES DE NUESTROS SERVICIOS**

**ENTREGA DEL EQUIPO.-** Los equipos podrán ser enviados por paquetería (aplica tarifa de envío) o ser recogidos directamente en nuestros puntos de venta oficiales que podrás identificar en [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx) (Sujeto a disponibilidad).

**ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.-** Nuestros equipos o sim cards (chips) vendrán pre-activos y listos para ser usados, en equipos compatibles con nuestra red, la compatibilidad se puede consultar en nuestra página [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx), así mismo podrán ser activados por medio de nuestra app y portal web antes mencionado.

**ESQUEMA DE PREPAGO.-** Desde nuestro sitio web [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx) o app usted selecciona la oferta que desea adquirir y la prepaga para empezar a usar nuestro servicio por el tiempo que haya contratado.

**ESQUEMA DE POSPAGO.-** En las ofertas de pospago el cliente deberá dejar su tarjeta de crédito para cargos recurrentes esta oferta solo se puede contratar en tiendas oficiales que viene en nuestro portal web [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx)

**FORMAS DE PAGO DEL SERVICIO.-** Los pagos por los servicios prestados pueden ser pagados en efectivo en nuestros puntos de venta oficiales que vienen en nuestra página web [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx), con tarjeta de crédito o débito en nuestra app y sitio web antes mencionado, y en los establecimientos con los que tengamos convenio que vienen identificados en nuestro sitio web [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx)

**RECARGAS.-** Se podrán realizar a través de nuestra app y sitio web [www.metrocel.mx](http://www.metrocel.mx), así como en los puntos de venta oficiales y establecimientos que tengan convenio con nosotros, mismos que pueden ser consultados en la página web antes mencionada.

**POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS PREPAGO.-** Nuestros servicios de prepago no llevan plazo forzoso, por tanto se puede cancelar al momento que acabe el plan contratado sin penalización alguna.