

Código de prácticas comerciales

Este documento es una guía para nuestros usuarios y posibles usuarios para que conozcan a detalle el servicio de telefonía fija que el concesionario SERVICIOS CELULARES MULTIPAIS, S.A. DE C.V. ofrece y comercializa, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con el mencionado servicio.



Contenido

OBJETIVO	3
DEFINICIONES	3
SERVICIO	5
SERVICIOS ADICIONALES	5
FORMAS Y TIEMPO DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN	6
INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO	7
POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO	8
POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS	10
CONTRATACIÓN	11
EQUIPOS	13
PUNTOS DE CONTACTO	13
PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS	14
CAMBIO DE DOMICILIO.	15
RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES	16
SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.	16
CALIDAD DEL SERVICIO	19
PORTABILIDAD	20
HORARIOS DE ATENCIÓN	22
MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS	22

OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes y empleados para la definición del servicio de telefonía fija, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

DEFINICIONES

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.

Carátula	Documento que forma parte del Contrato de Servicios, aprobado por la Profeco, en el cual quedan asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Usuario.
Concesionario	Titular de la Concesión con número de folio <i>FET102520CO-520267</i> . En lo subsecuente será referido como <i>SCM</i> .
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación del Servicio ofrecido por <i>SCM</i> . Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO e inscritos IFT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.
Equipo Terminal	Equipo propiedad del Usuario -dispositivo inteligente-, por ejemplo, smartphone, tablet, computadora portátil, etc., con tecnología inalámbrica Wi Fi. Este equipo deberá ser compatible con la red de <i>SCM</i> y encontrarse debidamente homologado por el IFT.
Homologación.	Acto por el cual el Instituto reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión, satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables;
Imposibilidad técnica.	Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos no pueden completar el proceso de instalación y entrega del Servicio al Usuario.
IFT.	Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Internet	Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.
Paquete de Servicio	Cada una de las diferentes modalidades de prestación del Servicio que se ponen a disponibilidad de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas de SCM y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
Página Web	Es el portal de SCM , en la que se encuentra la información general del Servicio, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de SCM y con sus Usuarios. La página web es: https://www.servicioscelularesmultipais.com/
Pospago	Esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.
PROFECO	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicio	Se refiere al servicio público de telecomunicaciones de telefonía fija, que se presta de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
Tarifas	Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el usuario deberá pagar bajo alguno de los esquemas de pago, establecidas por el Concesionario. El importe incluye lo establecido en las tarifas registradas ante el IFT.
Telecomunicaciones	Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.
Título de Concesión.	La otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones e inscrita en el Registro Público de Concesiones bajo el folio FET102520CO-520267 .
Usuario	Persona física o moral que suscribe el Contrato de Servicios, previamente aprobado por la PROFECO, y a quien se le prestará el Servicio.

SERVICIO

SCM es un concesionario que presta a sus Usuarios el Servicio, mediante distintos paquetes que incluyen diferentes beneficios, bajo las siguientes modalidades:

Mercado	Esquema de pago
Empresarial	Pospago

SCM prestará el Servicio a todo aquel que lo solicite de conformidad con lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Asimismo, *SCM* tiene la facultad de dar por terminado el Contrato de Servicios sí, conforme a dicho instrumento y/o las demás Disposiciones Aplicables, se constata que el Usuario está dando al Servicio un uso diverso al contratado o con fines de lucro o de especulación comercial.

SCM será el único responsable frente al Usuario de la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

SCM respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las Disposiciones Aplicables.

SERVICIOS ADICIONALES

SCM puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En ese contexto, **SCM** contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación, asimismo, puede ofrecer paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual **SCM** tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

Paquetes del Servicio:

Los paquetes del Servicio y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra Página Web y, adicionalmente, podrán ser consultadas en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: <https://tarifas.ift.org.mx/iftvisor>.

Cobertura del Servicio:

SCM sólo podrá prestar el Servicio en las poblaciones en las que cuente con capacidad y que tenga registradas ante el IFT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios.

FORMAS Y TIEMPO DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN

SCM cuenta con un software para la cobranza, facturación y monitoreo constante durante las 24 horas del día del Servicio, con el cual se concentra y se monitorea diversa información utilizando el protocolo SNMP, por ejemplo, uptime de cada Usuario, tiempo de falla, así como la gestión y el monitoreo de las conexiones con el concesionario mayorista.

SCM presta el Servicio bajo la modalidad de pospago, en ese entendido, **SCM** cuenta con 1 fecha de pago, los días 20 de cada mes.

La facturación del Servicio se emitirá y se enviará durante los primeros 7 días naturales de cada mes. La factura que emitirá **SCM** contendrá de manera desglosada los cargos, costos y

conceptos de los servicios contratados y de los servicios adicionales.

El usuario podrá pactar con **SCM** para que pueda consultarse la factura a través de cualquier medio electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Si el usuario no realiza el pago en el día señalado en el segundo párrafo de este apartado, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y vía correo electrónico durante los siguientes 2 (dos) días naturales, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente.

El hecho que el usuario por alguna causa ajena a **SCM** no reciba la factura correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual de los servicios, así como de las penalizaciones.

INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO

SCM deberá bonificar y/o compensar en los siguientes casos:

- I. Cuando por causas atribuibles a **SCM** no se preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en su publicidad de este, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **SCM** debe de compensar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio;
- II. 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 usuario, **SCM** 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, **SCM** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación;
- III. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de este, esta no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **SCM** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó y;
- IV. Cuando **SCM** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **SCM** se obliga:

- a) Realizarla a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en los números I, II, III y IV antes señalados.
- b) Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
- c) Dicha bonificación se efectuará por los medios que pacten las partes.

SCM, tendrá el derecho de interrumpir el Servicio por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red.

SCM podrá suspender el Servicio sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Usuario presente cualquier adeudo a favor de **SCM** derivado de la prestación del Servicio, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Usuario no realiza el pago en los días correspondientes, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y vía correo electrónico (en caso de contar con él) durante los siguientes 2 (dos) días naturales, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente.

En caso de no recibirse el pago correspondiente se procederá como lo establece el párrafo anterior.

POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

Al proporcionar el servicio de telefonía fija bajo la tecnología VoIP -tecnología que permite realizar llamadas telefónicas utilizando una conexión de Internet en lugar de la infraestructura de telefonía tradicional basada en líneas físicas, convirtiendo la voz en paquetes de datos digitales que se transmiten a través de la red de Internet-, es responsabilidad de **SCM** proteger a cada uno de sus usuarios y ofrecerles el señalado servicio bajo óptimas condiciones.

El Servicio podrá ser utilizado únicamente para fines lícitos, queda prohibido cualquier transmisión, almacenamiento o presentación de información, datos o material que viole las leyes federales, estatales o regionales donde sea prestado el Servicio, esto incluye, pero no se limita, a: material sobre el cual existan derechos de autor, material considerado peligroso u

obsceno, material protegido por secreto comercial o industrial y cualquier actividad relacionada con delitos de tipo sexual.

Los números virtuales o líneas virtuales proporcionados al usuario son para uso estrictamente de llamada entrante y/o identificadores, no deben ser configurados o utilizados en aplicaciones de mensajería como Telegram o WhatsApp, esto incluye todo aquel sitio de contenido sexual o enlaces a otros sitios con contenido sólo para adultos, así como aquellos sitios web que promuevan cualquier actividad ilegal o que contenga información que pueda dañar los servidores de **SCM** o a cualquier otro servidor de internet.

SCM se reserva el derecho de suspender definitivamente el Servicio al usuario si este realiza las siguientes actividades: hackers, phishing, software pirata y/o abuso de recursos en los servidores de este. Queda estrictamente prohibido todo intento de sabotaje, infiltración o daño en la red de **SCM**, así como toda actividad de fraude o cualquier otra actividad delictiva como robo de información personal o robo de identidad.

El Servicio incluye un identificador de llamadas, el cual el usuario no tiene permitido modificar o manipular. Asimismo, el Servicio incluye la funcionalidad denominada troncal SIP, con la cual es posible realizar llamadas, a través de internet, a cualquier persona con un número telefónico, utilizando la(s) línea(s) telefónica(s) virtual(es). Toda funcionalidad troncal SIP debe contar con un número identificador para la salida de llamadas, siendo necesario contratar dicho número directamente de **SCM**. Para el caso en que el usuario desee realizar llamadas a Estados Unidos de América -EUA-, es obligatorio que la troncal SIP cuente con un código identificador -CID- asignado, el cual, igualmente, debe ser contratado directamente de **SCM**. En caso de que el usuario omita contratar el CID para llamadas a EUA, **SCM** podrá suspender el Servicio sin previo aviso.

El usuario tendrá transferencia de datos y almacenamiento ilimitados, siempre y cuando, no ponga en riesgo la estabilidad del servidor de **SCM**, en donde se alojan. El usuario se compromete a no violar las políticas de uso señaladas en este documento.

El Servicio contratado por el usuario también incluye la herramienta de registro detallado de llamadas o CDR, el cual arroja reportes de las llamadas entrantes y salientes. Por lo anterior, es fundamental que el usuario efectúe respaldos de sus grabaciones y/o CDR's en caso de necesitarlas.

SCM no será responsable de CDR's con más de 1 mes de antigüedad de la funcionalidad Troncal SIP, por lo cual, recae dentro de las responsabilidades del usuario descargar los reportes periódicamente, si son de su interés, para realizar un respaldo local.

De igual forma, es importante que el usuario monitoree el espacio para el grabado de llamadas en su servicio de conmutador, así como la activación de esta función.

Todos los CDR's que se generan con base en la zona horaria del Centro UTC-06:00. Esto asegura la uniformidad y precisión de la información presentada en los reportes. El Servicio prestado por **SCM**, no incluye el envío o recepción de mensajes SMS.

Queda estrictamente prohibido que el usuario instale sistemas, aplicaciones y/o programas que no cuenten con la licencia de uso y que no estén relacionadas directamente con la operación del conmutador para el Servicio contratado.

El usuario deberá utilizar el Servicio de manera razonable/moderada, conforme a sus necesidades, en consecuencia, no podrá utilizar el Servicio para call center o para uso masivo. En caso de que se identifique un uso no razonable/moderado, **SCM** se reserva el derecho de cancelar el Servicio y respecto a las troncales contratadas, se habilitan únicamente con 1 canal de salida.

El usuario podrá consultar en el portal de internet de **SCM** la tabla de destinos permitidos para el Servicio.

POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS

Las tarifas registradas ante el IFT que aplicarán al Servicio que ofrecerá **SCM** contienen las cantidades que los Usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados a estos. Esta información podrá ser consultada en nuestra Página Web y en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor.

Tarifas Promocionales y Descuentos. Eventualmente, **SCM** podrá ofrecer precios promocionales por temporada a los Usuarios los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los Usuarios de los paquetes regulares del Servicio.

Modificación de tarifas. **SCM** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

Cargos Adicionales. Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación del Servicio solicitado por el Usuario estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

CONTRATACIÓN

Procedimiento de Contratación

Para la contratación del Servicio, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios:

- Comunicándose vía telefónica al número [55 4170 8422](tel:5541708422), el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 pm, así como sábados y domingos de 7:00 am a 5:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: suporte@servicioscelularesmultipais.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número +52 55 4170 8422, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Llamando al número 800 2694 507, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través del portal de internet de **SCM**, en la liga: <https://www.servicioscelularesmultipais.com>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

En cualquier de los medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar el Servicio y, finalmente, leer y firmar con **SCM** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco.

Los documentos solicitados por **SCM** para la contratación del Servicio por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad o en el Registro Público de Comercio, según sea el caso.
- Identificación vigente del representante legal.
- Comprobante de domicilio de la empresa, no mayor a 3 meses.
- Constancia de situación fiscal actualizada.
- En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC (según aplique de acuerdo al tipo de negociación y del requerimiento solicitado).

Una vez firmado el Contrato de Servicios, **SCM**. Entregará los servicios contratados en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

La duración del procedimiento de contratación, desde el envío de la información y documentación por parte del Usuario y hasta la instalación del Servicio, es de 5 días hábiles.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, además de las disposiciones aplicables. En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del usuario, la descripción del paquete seleccionado, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago y los medios de contacto de **SCM** para reportar fallas.

Activación del Servicio

Para hacer uso del Servicio es necesario que el Usuario cuente con un dispositivo inteligente propio como un smartphone, tablet, computadora portátil, etc. con tecnología inalámbrica Wi Fi, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT y ser compatible con la red de **SCM**.

A través del dispositivo inteligente propio, el Usuario deberá descargar alguna de las siguientes aplicaciones: a) *IsMyPeers*, la cual incluye el software de **SCM** que permite realizar y recibir llamadas telefónicas a través de una conexión a internet *-Softphone-* o b) *Microsoft Teams*, desde App Store, Google Store o Microsoft Store, sin ningún costo.

Para acceder a cualquiera de las aplicaciones antes señaladas, el Usuario deberá utilizar sus datos de acceso *-usuario(s) y contraseña(s)-*, los cuales le serán entregados, vía correo electrónico, a este y a cualquier otra persona que autorice. Una vez que el Usuario o alguno de sus autorizados haya accedido a la aplicación que se haya elegido, podrá utilizar los minutos que incluye el paquete contratado para realizar llamadas, ya sea dentro de territorio mexicano, Estados Unidos de América o Canadá.

Una vez que el Usuario o un autorizado haya accedido por primera vez a la aplicación seleccionada, **SCM** le enviará un correo electrónico para informarle que el Servicio se encuentra activo, así como los beneficios que incluye el paquete contratado. Por su parte, el Usuario deberá acusar de recibo dicho correo.

En caso de que el Usuario desee contratar algún servicio adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención vía telefónica, por correo electrónico o por WhatsApp. Una vez que el Usuario haya pagado el costo extra correspondiente al servicio adicional contratado, se aplicarán automáticamente los beneficios adicionales.

EQUIPOS

Para que el Usuario pueda recibir y hacer uso del Servicio es necesario que cuente con un Equipo Terminal de su propiedad -dispositivo inteligente-, por ejemplo, smartphone, tablet, computadora portátil, etc., con tecnología inalámbrica Wi Fi. Este equipo deberá ser compatible con la red de **SCM** y encontrarse debidamente homologado por el IFT.

SCM informará, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos necesarios del equipo terminal para utilizar el Servicio.

SCM no tendrá obligación de cambiar, reparar o sustituir el equipo propiedad del Usuario.

PUNTOS DE CONTACTO

Con el objeto de facilitar a los Usuarios los medios de contacto para la atención remota o personalizada, se ponen a su disposición los siguientes medios:

Acción	Teléfono y Correo	Otro medio electrónico	Horarios
Información general del servicio, precios, plazos y Centro de Atención	554170 8422, 800 2694 507 y soporte@servicioscelularesmultipais.com	A través de WhatsApp enviando un mensaje al número +52 5541708422	El número telefónico 55 4170 8422, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 pm, así como sábados y domingos de 7:00 am a 5:00 pm.
Reportes sobre el Servicio e instalación			El número 800 2694 507, se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
Seguimiento a Pagos y Cobros			El correo: soporte@servicioscelularesmultipais.com estará disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
Centro de Atención al Usuario			El número de whatsapp +52 55 4170 8422, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Comunicándose vía telefónica al número [55 4170 8422](tel:5541708422), el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 pm, así como sábados y domingos de 7:00 am a 5:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: soporte@servicioscelularesmultipais.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número +52 55 4170 8422, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Llamando al número 800 2694 507, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través del portal de internet de **SCM**, en la liga: <https://www.servicioscelularesmultipais.com>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

- I. El Usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento o ticket para su tramitación.
- II. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable
- III. e técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
- IV. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
- V. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

SCM dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en este código y en el Contrato de

Servicios. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer 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 las Autoridades.

El usuario podrá realizar la cancelación del servicio a través del correo: sopORTE@servicioscelularesmultipais.com

SCM cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

El plazo máximo del procedimiento y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones es de 72 horas naturales siguientes, contadas a partir de que **SCM** recibe el reporte por parte del Usuario.

CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Usuario requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar al Centro de Atención, con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación del Servicio.

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega del Servicio, el Usuario deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio.

SCM realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Usuario, en un plazo máximo de 5 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Usuario, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Usuario podrá en todo momento solicitar a **SCM**, mejoras o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

En todo caso el **SCM** entregará al Usuario un comprobante de la modificación, vía electrónica, al correo que haya indicado el Usuario al momento de firmar el Contrato de Servicios.

SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

Terminación del Servicio por parte del Usuario

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato de Servicios y que no fueron cobrados por **SCM**, deberán ser liquidados a este último por parte del Usuario.

SCM se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el Contrato de Servicios cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio.

En ese último caso, **SCM** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al Usuario cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del Servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **SCM** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de que el Usuario diera por terminado el Servicio, **SCM** tendrá derecho a recuperar de este los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Suscriptor, en caso de que aplique. En el supuesto de que el Usuario se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que el **SCM** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, **SCM** no aplicará ningún cargo por cancelación.

Política de Cancelación del Servicio

La prestación del Servicio por parte de **SCM** no está sujeta a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede dar por terminado del Contrato de Servicios en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización

de **SCM**, únicamente se tendrá que dar aviso mediante el siguiente correo: sosporte@servicioscelularesmultipais.com.

Por otra parte, el Contrato de Servicios podrá cancelarse por parte de **SCM** y del usuario, sin ninguna responsabilidad, en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente de **SCM** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b. Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- c. Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios sin la autorización previa y por escrito de **SCM**.
- d. Si **SCM** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e. Si el Usuario proporciona información falsa a **SCM** para la contratación del Servicio.
- f. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato de adhesión por parte del **SCM**.
- g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- h. El Usuario puede cancelar el Servicio contratado por **SCM** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al Usuario.
- i. Sera causa de terminación del Servicio la ejecución de la portabilidad numérica.

La cancelación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **SCM** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

SCM realizará la devolución de las cantidades que en su caso el Usuario 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 de **SCM**.

Los días y el horario para la cancelación del Servicio son de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm horas, y sábados y domingos de 7:00 am a 5:00 pm. El Usuario deberá enviar su solicitud de cancelación a la siguiente dirección: sosporte@servicioscelularesmultipais.com, de

El titular del Servicio, además de manifestar su intención de cancelarlos, deberá de enviar una carta firmada de solicitud de cancelación, indicando los motivos, por correo electrónico. En caso de que el titular de los Servicios este imposibilitado para realizar el trámite de cancelación, podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad

para que lo representen en dicha gestión, o por parte de un apoderado, quien deberá acreditarse como tal, si se trata de cancelación del Servicio por parte de persona moral.

En caso de terminación del Servicio, **SCM** proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de este, a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración del procedimiento de cancelación es de 30 días naturales y no tiene ningún costo.

Suspensión del Servicio

En el supuesto de que **SCM** detecte que el Usuario esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Usuario de plan o paquete en términos del Contrato de Servicios según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Usuario no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a **SCM** por la comisión de dichos actos.

Asimismo, **SCM** podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, a través de los medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- i. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
- ii. Por falta de pago del Servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
- iii. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo señalado en el Contrato de Servicios y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- iv. Por alterar, modificar o mover el Equipo Terminal, en su caso.
- v. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **SCM** deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar al Usuario los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

Reconexión del Servicio

La reconexión del Servicio se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de **SCM**, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva.
- b. El **PROVEEDOR** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

Cambio de Paquete

Una vez recibida la solicitud, en un plazo no mayor a 2 horas hábiles, el área comercial de **SCM** genera un ticket que es turnado al área técnica, la cual, en un plazo no mayor a 48 horas naturales, confirma la procedencia de la solicitud (disponibilidad y si no hay pagos pendientes por cubrir), posteriormente, se le envía al usuario, a la dirección de correo electrónico señalado en el Contrato de Servicios o al registrado en la base de datos de **SCM**, un correo en el que le indica si es procedente su solicitud, en cuyo caso, se le hará llegar la hoja de servicio en la que se especifica la fecha de la solicitud, el paquete originalmente contratado y los beneficios del nuevo paquete. En caso de que la solicitud no sea procedente, **SCM** le indicará, de forma clara al usuario, los motivos que lo llevaron a dicha decisión.

De ser procedente la solicitud del Usuario, este disfrutará los beneficios que incluye el nuevo paquete a partir del día siguiente a la fecha en la que se le informó la procedencia de su solicitud y se le envió la hoja de servicio y, en su caso, dentro de los 5 días naturales siguientes, se acordará con éste el día y la hora para que lleve a cabo una visita técnica y se realicen las implementaciones técnicas necesarias para que pueda disfrutar de los beneficios del nuevo paquete. El importe proporcional del nuevo paquete le será facturado en el siguiente mes.

Considerando que **SCM** únicamente presta el Servicio, no es posible para el Usuario solicitar la contratación de un servicio adicional.

Los trámites anteriores se podrán realizar a través de los siguientes medios:

- Comunicándose vía telefónica al número [55 4170 8422](tel:5541708422), lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm y sábados y domingos de 7:00 am a 5:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: ventas@servicioscelularesmultipais.com, disponible de lunes a viernes de 8am -5pm.

CALIDAD DEL SERVICIO

SCM provee el Servicio de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Los Parámetros de Calidad del Servicio se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros*

de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%
Proporción de intentos exitosos de llamadas locales	>97%

PORTABILIDAD

La Portabilidad es el derecho de los Usuarios de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicios de telefonía, de manera gratuita.

La portabilidad se realizará en un máximo de 24 horas, contadas a partir del ingreso de la solicitud en sistema, siempre y cuando se ingrese entre las 9:00 y las 5:00 horas en días hábiles. Las solicitudes presentadas en horario posterior se considerarán como ingresadas a las 9:00 am del día hábil siguiente.

El tiempo aproximado que le toma a **SCM** ingresar las solicitudes de Portabilidad en el sistema es de 30 minutos, por lo cual el interesado deberá solicitar el registro de la solicitud de Portabilidad a través del siguiente correo: ventas@servicioscelularesmultipais.com, a más tardar a las 4:00 pm en día hábil, para garantizar que ingrese en el sistema antes de las 5:00 pm en días hábiles, y la portabilidad se ejecute en el plazo máximo de 24 horas.

Si la solicitud de Portabilidad se inicia después de las 4:00 pm en día hábil, y el siguiente día es inhábil, la solicitud podría no ingresar en el sistema antes de las 5:00 pm, por lo cual la Portabilidad podría ejecutarse hasta en 72 horas, pues las solicitudes ingresadas en sistema en horario posterior a las 5:00 pm horas se considerarán como ingresadas a las 9:00 pm del día hábil siguiente.

Cuando el Usuario decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la Portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el Contrato de Servicios de manera automática, únicamente de aquellos servicios

cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos. Lo anterior, no exime al Usuario de pagar a **SCM** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

Si el Contrato de Servicios es celebrado derivado de la Portabilidad del Usuario; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de, al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si esta no se ejecuta dentro de las 24 horas. El Usuario tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a **SCM** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables a **SCM**.

Para realizar la Portabilidad, el Servicio debe estar activo y, en caso de cancelación, que no hayan transcurrido más de 90 días naturales.

Para portar el número desde o hacia **SCM**, el Usuario debe seguir el siguiente procedimiento:

1. Solicitud de Portabilidad

El Usuario o su representante legal deberá llenar el formato de Solicitud de Portabilidad, el cual podrán consultarse y descargarse del Portal de Internet **SCM**

2.-El Usuario deberá enviar el formato, debidamente llenado y firmado, por correo electrónico a la dirección soporte@servicioscelularesmultipais.com adjuntado la versión electrónica de la siguiente documentación:

- Copia de identificación oficial vigente del titular o del representante legal. (IFE o INE, pasaporte o cédula profesional).
- En caso de que el usuario sea persona moral, copia del poder o instrumento notarial donde se acrediten las facultades o poderes necesarios para realizar el trámite (poderes administrativos o para actos de administración).

Este trámite no tiene costo alguno para el Usuario.

HORARIOS DE ATENCIÓN

Con la finalidad de brindarte una pronta y adecuada atención en relación con tus dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones; soporte técnico básico a los reportes de fallas en Servicio; información de las tarifas, planes, promociones u ofertas, sus condiciones comerciales y cobertura, trámites relacionados con el Servicio, pagos a través de tarjeta de crédito, contrataciones y facturación electrónica, entre otras funciones, **SCM** pone a tu disposición los siguientes medios electrónicos de contacto:

- **Número telefónico:** [55 4170 8422](tel:5541708422), el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 pm, así como sábados y domingos de 7:00 am a 5:00 pm.
- Número **800 2694 507**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año
- Correo electrónico: soporte@servicioscelularesmultipais.com, y, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número +52 55 4170 8422, disponible las 24 horas de atención.

MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

Ante cualquier controversia en materia de protección al consumidor sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de Servicios y condiciones de la prestación del Servicio, entre otras, la PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa por lo cual el Usuario podrá acudir ante dicha autoridad para que actúe como conciliador/mediador en caso de que se suscite dicha situación.