

ANEXO A



**COMUNÍCALO DE MÉXICO, S.A
DE C.V**

***CÓDIGO DE PRÁCTICAS
COMERCIALES***

I. SERVICIOS.

COMUNÍCALO, S.A DE C.V (COMUNÍCALO), al amparo del Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, provisión de una capacidad de la Red y Comercialización de la capacidad adquirida de otros concesionarios otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (STC) el 17 de mayo de 2013 (en adelante, la "CONCESIÓN", está autorizada para vender los servicios de Telecomunicaciones en cualquier parte de la República Mexicana.

Servicio de Internet:

Se define como un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

Uno de los servicios que más éxito ha tenido en Internet ha sido la World Wide Web (WWW, o "la Web"), hasta tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La WWW es un conjunto de protocolos que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto.

Nuestra intención como empresa es ofrecer los servicios de internet por redes de microondas por frecuencia libre, (ondas electromagnéticas definidas en un rango de frecuencias determinado) , la cual hace la transmisión de datos o voz a través de radiofrecuencias con longitudes de onda en la región de frecuencias de microonda.

Se determinó la utilización de la Red de Microondas por frecuencia libre, para no incurrir en los altos costos de la instalación de otros medios de transmisión, de esta manera contar con la capacidad para ofrecer múltiples canales disponibles en las antenas, las cuales siendo relativamente pequeñas son muy efectivas para transmitir en el ancho de banda requerido por el cliente.

Los servicios se otorgarán a los clientes, con la utilización de una antena que se coloca en un área despejada sin sombras u obstáculos de línea de vista, árboles,

edificios, espectaculares u otras cosas que pudieran obstaculizar la clara recepción de la señal, en el edificio o la casa del cliente final.

El uso de esta tecnología inalámbrica de frecuencia libre, nos permite acceder a sitios de ciudades congestionadas, como a poblaciones más pequeñas incluso a zonas rurales, sin tener los problemas de la instalación de líneas terrestres.

II. FACTURACIÓN

La fecha de inicio de cobro de los servicios será la misma fecha en que se inicie la prestación de los mismos, aunque el usuario no los utilice o no este en posibilidad de utilizarlos. En caso que dicha activación no coincida con inicio del mes calendario, se facturarán parcialmente el primer mes. Los meses subsecuentes se facturarán el primer día del mes calendario que corresponda. El último mes, de resultar también parcial, se facturará conjuntamente con el mes que lo preceda.

COMUNÍCALO le entregará al usuario, por lo menos de manera mensual, un estado de cuenta y/o factura, según corresponda, que contendrá los datos específicos de los servicios contratados, así como la descripción de la contraprestación, costos y demás conceptos aplicables. Dicho estado de cuenta y/o factura, con la previa autorización del usuario, se enviará a la cuenta de correo electrónico que para eso efectos señale el usuario o, en su caso el usuario podrá consultar el estado de cuenta y/o factura en el domicilio de COMUNÍCALO por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios. No obstante lo anterior, el usuario y COMUNÍCALO, con posterioridad, podrán utilizar cualquier otro medio de consulta del citado estado de cuenta y/o factura.

III. ESTRUCTURA TARIFARIA.

Las tarifas que aplicará COMUNÍCALO a sus usuarios en la comercialización de los servicios serán inscritas en el Registro Público de Concesiones y que han sido autorizadas por la autoridad correspondiente; misma que, en términos artículo 178 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, es gratuito y puede ser consultado vía remota por el público en general. Sin perjuicio de lo anterior, ejemplares de la(s) constancia(s) de registro de tarifa(s) de COMUNÍCALO estarán a disposición de los usuarios en las oficinas corporativas de la permisionaria, como en el sitio web de la misma, no obstante COMUNÍCALO registrara ante las autoridades promociones y/o planes tarifarios orientados a satisfacer a los diferentes tipos de mercado y necesidad de sus usuarios.

Las tarifas están expresadas en pesos y se aplican por mensualidad adelantada, de conformidad con la inscripción de las mismas, en el Registro Público de

Concesiones que, en este momento, se encuentre vigente, si se contrata con facturación a cada 30 días deberá liquidarse en los siguientes 10 días naturales .

Si por causas directamente imputables a COMUNÍCALO, los servicios no se llegaran a prestar en la forma y los términos convenidos, COMUNÍCALO no cobrará al usuario el servicio no proporcionado o que se dejó de prestar. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, las condiciones antes referidas precederán en beneficio del usuario levante el reporte respectivo. El usuario deberá reportar oportunamente el evento a COMUNÍCALO, de conformidad con lo establecido en el contrato, y encontrarse al corriente con su obligación de pago contra prestación lo previsto en el contrato.

IV. PROCESOS DE CONTRATACIÓN, CANCELACIÓN Y/O TERMINACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

a. FORMAS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

COMUNÍCALO suscribirá con sus usuarios el modelo de contrato de adhesión aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor (en lo subsecuente PROFECO). De conformidad con lo referido contrato, COMUNÍCALO ha sido aceptada las partes contratantes deben suscribir el Anexo de servicios que forman parte integrante del contrato, no obstante la prestación de los servicios quedará sujeta a que el usuario realice los pagos que se indiquen del mismo en las siguiente modalidades.

- i. Enlace dedicado: Mediante un enlace dedicado de telecomunicaciones que conecten un domicilio del usuario con la central de COMUNÍCALO, para que este reciba sus solicitudes de llamadas a larga distancia de manera directa y enrute las mismas hacia los destinos solicitados.
- ii. Enlace vía internet: Aprovechando las nuevas tecnologías el usuario final se puede conectar con la central de COMUNÍCALO vía IP y de esta forma enviar las solicitudes de llamadas de larga distancia para su transmisión por parte de COMUNÍCALO.

COMUNÍCALO se obliga a instalar los servicios en la fecha, lugar y forma acordada en el contrato respectivo, previamente el usuario deberá haber concluido las adecuaciones necesarias en el sitio instalación con base en las condiciones establecidas en el Anexo de servicios acordado en el contrato. COMUNÍCALO prestará los servicios los 365 días del año, las 24 horas del día, y brindará al usuario la disponibilidad de los servicios establecida en el Anexo Nivel de Servicios Acordado del contrato.

A la firma del Anexo de servicios del contrato, el usuario designará un técnico que reside en sitio para la instalación de los servicios, mismo que deberá contar con la autoridad y responsabilidad necesaria para participar en las pruebas de aceptación de los servicios y en todo lo que se establezca en los Anexos de Servicio del contrato. El responsable deberá actuar como punto de contacto con el

usuario para todo lo que se refiera a las actividades desarrolladas por COMUNÍCALO y será el único responsable para solicitar las altas, bajas o modificaciones de los servicios, que deban realizarse en nombre del usuario. El usuario podrá cambiar de representante mediante un aviso por escrito a COMUNÍCALO con cuando menos 5 días hábiles anteriores a que el cambio surta efectos.

COMUNÍCALO podrá ofrecer planes, paquetes o promociones que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes y contará con la opción de ofrecerle al usuario cada servicio adicional o producto para usuarios que lo soliciten a COMUNÍCALO.

Por lo que hace al periodo de contratación de los servicios concesionados, éste será convenido entre las partes, el que podrá rescindirse o terminar anticipadamente sin responsabilidad para las partes, si se cumplen con las causales especificadas en el contrato, obligándose a informar fehacientemente al usuario que el convenio está por concluir, con 30 días de anticipación a la fecha en que éste termine, por cualquiera de los medios acordados por las partes en el contrato. Una vez concluido el plazo, el usuario podrá dar por terminado el contrato, solicitándolo por escrito con 30 días de anticipación en cualquier momento, sin responsabilidad alguna.

b. GASTOS DE INSTALACIÓN

Toda instalación de un servicio nuevo tendrá un costo previo señalado en el contrato dependiendo de la infraestructura que se tenga que instalar en sitio así como de las condiciones del sitio y el tipo de equipamiento que demande tanto el servicio, como el cliente.

c. TERMINACIÓN ANTICIPADA SERVICIOS

La relación contractual entre COMUNÍCALO y el usuario terminará anticipadamente mediante notificación por escrito a la otra parte, por cualquiera de las siguientes causas: (i) en cualquier momento, por escrito COMUNÍCALO, sujeto a las reglas o condiciones establecidas si se firmó un contrato a plazo forzoso; (ii) por imposibilidad permanente de COMUNÍCALO para continuar con la prestación de los servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor; (iii) por destrucción total del equipo o por fallas irreparables en el mismo; siempre que ello sea imputable al usuario; (iv) si la suspensión del servicio como consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor dure más de 30 días naturales; (v) el usuario 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 de COMUNÍCALO; (vi) si COMUNÍCALO no presta los servicios en la forma y términos contratados, o en contravención a los estándares de calidad establecidos en las disposiciones legales aplicables; (vii) por orden de autoridad competente, (viii) por cualquier otra causa previstas en la legislación aplicable y vigente. La terminación conforme al contrato que sea suscrito entre las partes, deba subsistir

a la terminación de éste, incluyendo sin limitar, el pago de adeudos anteriores y/o los intereses moratorios que, en su caso, se hayan originado.

d. PROCESOS DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

El usuario de ser el caso, podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos a los servicios originalmente contratados, para lo cual COMUNÍCALO tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación por escrito del usuario para procesar la baja del mismo, sin que ello implique la suspensión o cancelación del servicio originalmente contratado.

En caso de que se den las actualizaciones a planes o paquetes aplicables a los servicios contratados por el usuario respecto de las características y/o contenidos de los mismos, COMUNÍCALO deberá notificar ese hecho con al menos 15 días naturales de anticipación y por escrito a la fecha que dicha modificación. En caso que la modificación implique un aumento en las tarifas y/o una disminución en los servicios originalmente contratados, el usuario podrá solicitar la cancelación de los servicios sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entre en vigor las modificaciones.

En cualquier caso que COMUNÍCALO llegare a incrementar las tarifas aplicables a los servicios contratados por el usuario, COMUNÍCALO le notificará al usuario, por cualquiera de los medios pactados en el contrato, con al menos 15 días naturales de anticipación y por escrito, el nuevo monto tarifario aplicable. En caso que el usuario no llegare a estar de acuerdo con dicho incremento tarifario y así se lo haga saber a COMUNÍCALO por escrito, dentro de los 15 días naturales siguientes a la fecha entrada en vigor de las nuevas tarifas, podrá dar por terminado el contrato con responsabilidad y sin pena alguna aun cuando el usuario se encuentre dentro del plazo forzoso del contrato.

e. RECISIÓN DEL CONTRATO

El contrato poda ser rescindido sin necesidad de declaración judicial o administrativa, sólo requiere ser notificado dicho hecho por escrito a la contraparte, por los medios pactados por las partes en el contrato, y dentro de los 5 días hábiles siguientes a que situación ocurra, si se actualiza cualquiera de los siguientes supuestos: (a) por término de la vigencia de la concesión; (b) por transmisión por forma de los derechos y/o obligaciones derivados del contrato en contravención a lo pactado en dicho instrumento; (c) independientemente del derecho de suspensión previsto en el contrato, COMUNÍCALO podrá optar por rescindir el contrato en forma inmediata en caso que el usuario deje de cubrir la contraprestación mensual establecida en el contrato, (d) por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones corresponden en virtud del contrato o por ley, (e) si se verifica la mera prestación en concurso de acreedores del usuario u COMUNÍCALO, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera ellos; o si el usuario u COMUNÍCALO son declarados en quiebra. La rescisión del contrato

no exime a ninguna de las partes respecto a las obligaciones contraídas al momento de la rescisión, incluyendo limitar el pago de adeudos anteriores y /o causados, y los intereses moratorios que, en su caso, se hayan originado.

V. SERVICIOS A CLIENTES PARA LA ATENCIÓN CONSULTAS, RECLAMACIONES, FALLAS Y/O QUEJAS RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS

El usuario deberá reportar las fallas en servicios al número telefónico de la Mesa de Servicios COMUNÍCALO como punto de contacto al usuario. Para considerar el reporte de la falla como debidamente presentado, el usuario deberá proporcionar la siguiente información: (a) el estatus de los leds indicadores del módem; y (b) confirmar el acceso al inmueble donde se encuentren instalados los equipos para atención en sitio.