COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS MOLOCH, S. DE R.L. DE C.V.

Este documento es una guía para nuestros usuario y posibles usuarios para que conozcan a detalle el servicio de internet fijo que el Concesionario **COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS MOLOCH, S. DE R.L. DE C.V.** ofrece y presta, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con el mencionado servicio.

ÍNDICE

I. OBJETIVO 3
II. DEFINICIONES 3
III. SERVICIO 5
IV. SERVICIOS ADICIONALES 5
Paquetes del Servicio: 6
Cobertura del Servicio: 6
V. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN 6
VI. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO 7
VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO. 8
Política de Uso del Servicio 9
VIII. POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS 10
XI. 1010
Instalación del Servicio 12
Procedimiento de Instalación. 12
X. EQUIPOS 13
Garantías 13
XI. PUNTOS DE CONTACTO 13
XII. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES Y QUEJAS 14
XIII. CAMBIO DE DOMICILIO. 15
XV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO 16
Terminación Anticipada. 16
Terminación del Servicio por parte del Usuario 16
Política de Cancelación del Servicio 16
Suspensión del Servicios 18
XVI. CAMBIO DE PAQUETE 18
XVII. CALIDAD DEL SERVICIO 19
XVIII. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN 19
XIX. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS 19

I. 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 internet fijo, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción del servicio, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

II. 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.

Concesionario	Titular de la Concesión con número de folio ***FET101903CO-520801.***
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.
Centro de Atención	Es el lugar físico a través del cual **COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS MOLOCH, S. DE R.L. DE C.V.** -en lo subsecuente, el "***Proveedor***"- realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la prestación del Servicio y/o atención a los usuarios. El usuario puede acudir presencialmente, comunicarse a través de los números telefónicos: 800 341 2025, 800 777 7000 y 990 101 2025, y por medio del correo electrónico: clientes@moloch.mx, donde: (i) Se brinda información sobre los paquetes del Servicio y los servicios adicionales, así como sus condiciones comerciales y cobertura. (ii) Se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico. (iii) Se reciben pagos en efectivo o a través de tarjeta de crédito o de débito. (iv) Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el Servicio (v) Se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación del Servicio ofrecido por el ***Proveedor***. Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO e inscritos ante la CRT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.
CRT	Comisión Reguladora de Telecomunicaciones
Equipo Terminal	Conjunto de equipos de telecomunicaciones necesarios para que el ***Proveedor*** entregue al Usuario el Servicio. Las características técnicas,

	modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Instalación.
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.
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.
Mensualidades Fijas por Adelantado	Esquema de pago del Servicio en el cual el usuario va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo. Este esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio.
Orden de Instalación	Documento que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Usuario en donde se instalará el Servicio, los productos y el(los) Equipo(s) Terminal(es).
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 del ***Proveedor*** y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
Página Web	Es el portal del ***Proveedor*** en la que se encuentra la información general del Servicio, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto del ***Proveedor*** con sus Usuarios. La página web es: https://internet.moloch.mx/.
PROFECO	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicio	Se refiere al servicio público de telecomunicaciones de internet fijo, que se presta de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante la CRT.
Tarifas	Emolumento periódico registrado ante la CRT, 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 la CRT.
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 ***FET101903CO-520801***.

Usuario	Persona física o moral que suscribe el Contrato de Servicios, previamente aprobado por la PROFECO, y a quien se le prestará el Servicio.

III. SERVICIO

El ***Proveedor*** es un Concesionario que presta a sus Usuarios el Servicio mediante distintos paquetes que incluyen diferentes velocidades, bajo la siguiente modalidad:

Mercado	Esquema de pago
Residencial / Empresarial	Mensualidades Fijas por Adelantado

El ***Proveedor*** prestará el Servicio a todo aquel que lo solicite de conformidad con lo Concesionario 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 la CRT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca la CRT.

Asimismo, el ***Proveedor*** 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.

El ***Proveedor*** 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.

El ***Proveedor*** 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.

IV. SERVICIOS ADICIONALES

El ***Proveedor*** 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 físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En ese contexto, el ***Proveedor*** 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 el ***Proveedor*** 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 de la CRT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Cobertura del Servicio:

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

V. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN.

El ***Proveedor*** presta el Servicio bajo la modalidad de mensualidad fijas por adelantado, en ese entendido, el ***Proveedor*** cuenta con una fecha de pago, esto es, el Usuario podrá realizar el pago de su Servicio del 1° al 3er día de cada mes. En caso de que el Usuario no realice el pago a más tardar 5 días posteriores al periodo antes señalado, el ***Proveedor*** suspenderá el Servicio, notificando previamente al Usuario por escrito o medios digitales o electrónicos.

El ***Proveedor*** entregará mensualmente en el domicilio del Usuario, con al menos 10 días naturales antes del periodo establecido para realizar el pago del Servicio, un estado de cuenta el cual contendrá de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales que en su caso se hayan contratado.

El Usuario podrá pactar con el ***Proveedor*** para que, en sustitución de la obligación referida en el párrafo anterior, puede consultar el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

El ***Proveedor*** enviará recordatorios por mensaje de texto SMS y a través de correo electrónico con los cuales se le indicará al Usuario que se ha generado el estado de cuenta correspondiente, la fecha límite de pago, la fecha en haya realizado el pago, según sea el caso, y la fecha en la que, en

caso de no haber realizado el pago correspondiente, comienza la suspensión del Servicio.

En caso de que el Usuario solicite se emita a su favor la factura correspondiente, el ***Proveedor*** utilizará los datos que para tales efectos proporcione el Usuario. El usuario podrá solicitar su factura a través de cualquier de los medios de contacto habilitados por el ***Proveedor***.

El Usuario podrá pactar con el ***Proveedor*** para que este pueda enviarle el estado de cuenta y/o la factura a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Si el usuario no realiza el pago en el plazo antes señalado, entrará al proceso de cobranza, por lo cual se notificará semanalmente, vía telefónica y por correo electrónico, respecto al adeudo pendiente.

El hecho que el usuario por alguna causa ajena al ***Proveedor*** no reciba el estado de cuenta correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual del Servicio, así como del pago por los servicios adicionales que haya contratado.

VI. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES DEL SERVICIO

El ***Proveedor*** deberá bonificar y/o compensar en los siguientes casos:

I. Cuando por causas atribuibles al ***Proveedor*** 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 la CRT, el ***Proveedor*** 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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, el ***Proveedor*** 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, el ***Proveedor*** 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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, el ***Proveedor*** 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 el ***Proveedor*** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

El ***Proveedor*** realizará, a más tardar en la siguiente fecha de corte, a partir de que se actualice algunos de supuestos anteriores, la bonificación y/o compensación. Asimismo, la bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten el ***Proveedor*** y el Usuario.

El Usuario se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables el(los) Equipo(s) Terminal(es), por lo que cualquier modificación o alteración a(los) mismo(s) que represente un riesgo para el uso del Servicio, será cobrado al Usuario tal y como marca el Contrato de Servicios.

El ***Proveedor*** tendrá el derecho de interrumpir el Servicio por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al Equipo Terminal proporcionado por el ***Proveedor*** para la prestación del Servicio.

Cuando el Usuario haga uso de un equipo terminal de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al Servicio, el ***Proveedor*** no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Usuario conviene en facilitar al ***Proveedor*** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. El ***Proveedor*** procurará programar dichas actividades en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Usuarios.

El ***Proveedor*** se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico de ***Proveedor*** determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento del Usuario, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, el ***Proveedor*** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

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

VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

Es responsabilidad del Usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad Intelectual, por lo que el Usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido, el ***Proveedor***:

a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.

c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Usuario por el uso que éste le dé al Servicio

Política de uso del Servicio

Al utilizar el Servicio del ***Proveedor***, el Usuario acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El **Proveedor** presta los paquetes del Servicio bajo la tecnología inalámbrica en la que se transmiten datos a través de microondas -por antena- o bajo la tecnología de fibra óptica.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar sin fines de lucro. Asimismo, el Usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectué la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

El ***Proveedor*** presta el Servicio con base en varios paquetes de diversas velocidades de subida y bajada (carga y descarga) ofertada y mínima garantizada, las cuales pueden consultarse en la Página Web y en el Visor de Tarifas de la CRT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Al contratar cualquier de los paquetes del Servicio, el Usuario podrá navegar en internet y no se le aplicará un límite de descarga o umbral de navegación.

Las velocidades de carga (subida) y descarga (bajada) ofertadas podrán variar dependiendo de las características de cada paquete contratado. En los servicios asimétricos, las velocidades de subida y bajada pueden ser diferentes; mientras que, en los servicios simétricos, dichas velocidades podrán ser iguales. En ambos casos, la prestación del servicio se realiza bajo un esquema simétrico con entrega de mejor esfuerzo (Best Effort, por sus siglas en inglés) dependiendo de cada paquete. Dichas velocidades corresponden a la velocidad máxima de transferencia de datos alcanzable (Mbps) por el Usuario.

Para navegar a la velocidad máxima de transferencia de datos se recomienda conectarse vía alámbrica al módem utilizando un cable ethernet.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida Concesión del ***Proveedor*** y de la CRT.

Asimismo, el Usuario acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio del ***Proveedor***. En todo momento el Usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el Contrato de Servicios que rige el plan que haya contratado. Las actividades que se realicen a hacer uso del Servicio no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red del ***Proveedor***.

En caso de que el ***Proveedor*** detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del Servicio de sus Usuarios residenciales, que el Servicio contratado infrinja cualquiera de las políticas antes descritas, el ***Proveedor*** podrá cancelar y/o suspender el Servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar el Servicio del ***Proveedor*** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

VIII. POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS

Tarifa del Servicio: Es el precio mensual por acceder al Servicio, para lo cual, previamente, se requiere la instalación del Equipo Terminal, el cual será proporcionado por el ***Proveedor*** mediante la suscripción del Contrato de Servicios.

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

Tarifas Promocionales y Descuentos. Eventualmente, el ***Proveedor*** podrá ofrecer precios promocionales por temporada a los Usuarios los cuales estarán debidamente registrados ante la CRT, 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. El ***Proveedor*** 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 de la CRT y a lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

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.

IX. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

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

siguientes medios:

- De manera presencial en el Centro de Atención, cuya ubicación podrá consultar en la Página Web del ***Proveedor.***

- Comunicándose a los números telefónicos: 800 341 2025, 8000 777 7000 y 990 101 2025 en los cuales será canalizado con un ejecutivo.
- Enviando un correo a la dirección: clientes@moloch.mx

Los días y el horario de contratación, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a jueves de 8:00 am a 7:00 pm, viernes de 8:00 am a 6:00 pm y domingo de 9:00 am a 2:00 pm.

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

Proveedor solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:

- Identificación vigente
- Comprobante de domicilio.
- RFC y domicilio fiscal.
- Número Telefónico habilitado en WhatsApp
- Correo electrónico
- Ubicación del domicilio en Google Maps
- Foto reciente de fachada del domicilio.

La contratación del Servicio 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.

Los documentos solicitados por ***Proveedor*** para la contratación del Servicio por parte de personas morales, adicionalmente a los antes señalados, 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.
- RFC y domicilio fiscal.
- 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, el ***Proveedor*** entregará el Equipo Terminal, el cual es necesario para utilizar el Servicio y efectuará la instalación del Servicio en un plazo no mayor a 10 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 10 días hábiles.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban el ***Proveedor*** y el Usuario, 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, en su caso, la penalización aplicable por terminación anticipada, en caso de que resulte aplicable, la forma de pago, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo terminal y la información de dicho equipo, así como los medios de contacto del ***Proveedor*** para reportar fallas.

Instalación del Servicio.

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico del ***Proveedor*** acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Servicios, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por el ***Proveedor.***

Una vez que el Usuario cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal del ***Proveedor*** y el Usuario, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio indicado en la orden. Dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico o bien, vía telefónica. En la Orden de Instalación, se especificarán entre otros conceptos:

- Número de Contrato
- Servicios Contratados
- Domicilio de Instalación
- Equipos instalados, y
- Tarifa de Servicio.

Cualquier cambio o modificación del horario, el Usuario será notificado por los mismos medios

Procedimiento de Instalación.

A. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico del ***Proveedor*** realizará los trabajos descritos en la Orden de Instalación correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
B. Una vez concluidas las actividades del personal técnico, se cerrará la visita de instalación no sin antes que el Usuario firme de conformidad la aceptación y entrega del Servicio instalado especificándole la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Usuario al finalizar el servicio.

C. En caso de que el Usuario desee contratar algún servicio adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención al Usuario, vía telefónica, o acudir personalmente al Centro de Atención para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Usuario deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

X. EQUIPOS

Cuando se realice la Instalación del Servicio, el personal del ***Proveedor*** colocará en el domicilio del Usuario el Equipo Terminal. El personal técnico señalará la modalidad bajo la cual el Usuario recibe dicho equipo, las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. El ***Proveedor*** proveerá, sin costo para el Usuario, los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo Terminal o alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a los mismos.

Cuando las fallas o mal funcionamiento de alguno de los elementos del Equipo Terminal sean imputables a los Usuarios se aplicará el costo de reposición o, de ser el caso, se le indicará el costo de la reparación correspondiente.

De igual manera, el ***Proveedor*** informará por escrito si los elementos del Equipo Terminal que se le proporcione al Usuario se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizado en su red y cómo éstos pueden ser desbloqueado.

El ***Proveedor*** no tendrá obligación de cambiar, reparar o sustituir un Equipo Terminal que le haya entregado cuando las fallas sean imputables e inherentes a la negligencia del Usuario.

Garantías

Cuando el ***Proveedor*** entregue al Usuario el Equipo Terminal bajo la modalidad de comodato, este es propiedad del ***Proveedor.*** El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación de dicho equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del Contrato de Servicios.

En caso de terminación o rescisión del Contrato de Servicios, el Usuario tiene la obligación de devolver el Equipo terminal presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo. Por su parte, el ***Proveedor*** se obliga a dar mantenimiento o a realizar las reparaciones correspondientes de manera gratuita al Equipo Terminal y sus accesorios, de igual forma, el ***Proveedor*** suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo terminal, excepto cuando el ***Proveedor*** acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

XI. 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	Teléfonos	Dirección de contacto	Otro medio electrónico	Horarios

Información general del Servicio y costos Reportes sobre el Servicio e instalación Seguimiento de Pagos y Cobros Centro de Atención al Usuario	800 341 2025, 800 777 7000 y 990 101 2025	24 x 19 y 21, 125 A, Local 21, Uman, Uman, Yucatán, C.P. 97390.	Enviando un correo electrónico a: clientes@moloch.mx	El centro de atención se encuentra disponible de lunes a jueves de 8:00 am a 7:00 pm, viernes de 8:00 am a 6:00 pm y domingo de 9:00 am a 2:00 pm. Los demás medios de contacto están disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.

XII. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES Y QUEJAS

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

- Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en la Página Web del ***Proveedor***.

- Comunicándose vía telefónica a los números 800 341 2025, 800 777 7000 y 990 101 2025, se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.

- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: clientes@moloch.mx, 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 para su tramitación.

II. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.

III. 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.

IV. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente y al Cliente acerca de la reparación de la falla, el cual notificará al Usuario las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

El ***Proveedor*** 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 puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta el ***Proveedor*** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

El ***Proveedor*** 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 el ***Proveedor*** recibe la llamada por parte del Usuario.

XIII. 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, la cobertura necesaria para la prestación del Servicio y que el Usuario no presenta adeudos pendientes.

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.

El ***Proveedor*** realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Usuario, en un plazo máximo de 10 (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.

XIV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento del Contrato de Servicios, el ***Proveedor*** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

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 y comparezca al Centro de Atención del ***Proveedor*** a entregar el Equipo Terminal o, en su caso, se coordine con el Usuario la entrega de Equipo Terminal. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato de Servicios y que no fueron cobrados por el ***Proveedor,*** deberán ser liquidados a este último por parte del Usuario.

El ***Proveedor*** 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, el ***Proveedor*** 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, el ***Proveedor*** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

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

Política de Cancelación del Servicio

La prestación del Servicio por parte del ***Proveedor*** 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 Concesión del ***Proveedor,*** únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

No obstante, el ***Proveedor*** y el Usuario podrán sujetarse a un plazo máximo de permanencia, por la adquisición de una promoción vigente, misma que no excederá de 12 meses. En este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar a la penalidad pactada en la caratula del contrato de adhesión.

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

a. Por la imposibilidad permanente de ***Proveedor*** 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 60 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, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios sin la Concesión 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 de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT.
e. Si el Usuario proporciona información falsa al ***Proveedor*** 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 ***Proveedor***.
g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

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

El ***Proveedor*** 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 del ***Proveedor.***

Los días y el horario para la cancelación del Servicio, en cualquier de los medios de contacto, son de: lunes a jueves de 8:00 am a 7:00 pm, viernes de 8:00 am a 6:00 pm y domingo de 9:00 am a 2:00 pm.

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, ***Proveedor*** proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de este, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración del procedimiento de cancelación, desde la recepción de la solicitud hasta la devolución del(los) equipo(s) terminal(es), es de 30 días naturales y no tiene ningún costo.

Suspensión del Servicio

En el supuesto de que ***Proveedor*** detecte que el Usuario esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene Concesionario 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 ***Proveedor*** por la comisión de dichos actos.

Asimismo, ***Proveedor*** podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, a través de los medios físicos o 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.
v. Por declaración judicial o administrativa.

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

XVI. CAMBIO DE PAQUETE

Una vez recibida la solicitud, en un plazo no mayor a 2 horas hábiles, el área comercial del ***Proveedor*** 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, que el usuario no esté sujeto a un plazo forzoso 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 del ***Proveedor***, 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, el ***Proveedor*** 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 envío 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 ***Proveedor*** únicamente presta el Servicio, no es posible para el Usuario solicitar la contratación de un servicio adicional.

XVII. CALIDAD DEL SERVICIO

El ***Proveedor*** preste el Servicio de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por la CRT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca la CRT.

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%

XVIII. HORARIOS DE ATENCIÓN

- **Centro de Atención:**

  Ubicación: 24 x 19 y 21, 125 A, Local 21, Uman, Uman, Yucatán, C.P. 97390.

  De manera presencial, de lunes a jueves de 8:00 am a 7:00 pm, viernes de 8:00 am a 6:00 pm y domingo de 9:00 am a 2:00 pm.

- **Números telefónicos**: 800 341 2025, 800 777 700 y 990 101 2025, se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.

- **Correo electrónico**: clientes@moloch.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

XIX. 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.