

# **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

**CELMAX MÓVIL, S.A. DE C.V.  
("SORIANAMOVIL")**

**COMERCIALIZACIÓN DE  
SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

## INDICE

	Página
PORTADA	1
ÍNDICE	2
I. OBJETO	3
II. ANTECEDENTES	3
III. DEFINICIONES	3
IV. SERVICIOS	7
V. REPORTE DE FALLAS.	9
VI. VIGENCIA	10
VII. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	10
VIII. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR	11
IX. OBLIGACIONES DE SORIANAMOVIL	11
X. PAGOS Y FORMA DE PAGO	11
XI. FACTURACIÓN	12
XII. BONIFICACIONES	14
XIII. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS	15
XIV. DATOS DE CONTACTO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y ACLARACIONES	15
XV. PORTABILIDAD	15
XVI. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS	16
XVII. REPORTE POR ROBO/EXTRAVIO	17

## I. OBJETO.

El presente documento tiene como objeto presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que comercializa CELMAX MÓVIL, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo y en forma indistinta "**SORIANAMOVIL**").

## II. ANTECEDENTES.

La Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "la CRT") otorgó la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, para que **SORIANAMOVIL** preste el Servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago.

## III. DEFINICIONES.

Para los efectos del presente Código de Prácticas Comerciales, los términos que a continuación se indican tendrán el significado que se describe delante de cada uno de ellos:

**Activación:** Acto mediante el cual **SORIANAMOVIL** pone a disposición del SUSCRIPTOR el o los Servicios, mismos que podrán ser utilizados por éste a partir de dicho acto.

**Áreas con Servicio:** Localidad desde la República Mexicana en las cuales **SORIANAMOVIL** cuenta con la infraestructura necesaria para prestar los servicios objeto del Contrato de Prestación del Servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago. Dichas Áreas de Servicio pueden ser consultadas por el SUSCRIPTOR en cualquiera de los Centros de Atención a SUSCRIPTORES y en la página de Internet de **SORIANAMOVIL** <https://sorianamovil.com.mx/index.php>

**Centro de Atención a Clientes:** Son los establecimientos autorizados por **SORIANAMOVIL** para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, lugares en donde también brinda atención al SUSCRIPTOR relacionada con los servicios que presta. Las ubicaciones de dichos establecimientos se encuentran referidas en la información que **SORIANAMOVIL** entrega al SUSCRIPTOR al momento de la contratación de los servicios. En caso de que éste llegue a requerir información de alguno de los establecimientos autorizados por **SORIANAMOVIL**, podrá obtener la misma llamando desde su equipo al(los) número(s) que proporcione **SORIANAMOVIL** para tales efectos. Que podrá consultar en cualquier momento a través de la siguiente página de internet: <https://sorianamovil.com.mx/index.php> toda la información relativa a los centros de atención de **SORIANAMOVIL** disponibles para cualquier aclaración o ayuda respecto de los servicios que se proporcionará al amparo del Contrato.



**Centro de Atención Telefónica:** SORIANAMOVIL tiene a disposición de sus SUSCRIPTORES un Centro de Atención Telefónica para fallas del servicio, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la Prestación de los Servicios autorizados.

**Código de Prácticas Comerciales:** El manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta SORIANAMOVIL, así como el procedimiento de atención al SUSCRIPTOR en caso de preguntas, dudas, aclaraciones, reparación de equipo, servicio a equipos, términos en que opera la garantía respecto de los mismos, entre otros, y que sirve de guía tanto a los SUSCRIPTORES como a los empleados de SORIANAMOVIL, para la atención de estos. Un ejemplar de este Código estará a disposición del SUSCRIPTOR para su consulta en los Centros de Atención a SUSCRIPTORES, y también poniéndolo a su disposición a través de la página de internet <https://sorianamovil.com.mx/index.php>

**CRT:** Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

**Concesión:** Las otorgadas a los concesionarios de la CRT, con los que SORIANAMOVIL subcontrata los Servicios de Telecomunicaciones.

**Contraprestación:** Es la cantidad o monto que liquidará el SUSCRIPTOR a SORIANAMOVIL y que se especificará en el Contrato, en virtud de la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda.

**Contrato:** Es el acuerdo de voluntades que celebran el SUSCRIPTOR y SORIANAMOVIL, denominado de la misma manera como Contrato de Prestación de Servicios de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago, mismo que cuenta con número de registro 213-2023 de fecha 27 de marzo de 2023, ante la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Disposiciones Aplicables:** Las condiciones contenidas en la Autorización otorgada a SORIANAMOVIL para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana 184-SCFI-2018 y demás Normas Oficiales Mexicanas aplicables, y las demás disposiciones aplicables, así como las disposiciones que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de Telecomunicaciones.

**Domicilios Designados:** Los domicilios señalados por el SUSCRIPTOR en el respectivo Contrato.

**Equipo de SORIANAMOVIL:** El equipo de comunicaciones de voz, datos, video, cómputo, electrónico, eléctrico u óptico, sus accesorios, repuestos y refacciones, así



como los programas de cómputo en código objeto, los cables, ductos, canaletas y demás materiales de **SORIANAMOVIL** o de terceros.

**Estado de Cuenta:** Documento en donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal <https://sorianamovil.com.mx/index.php> en el que para acceder a ella el SUSCRIPOTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: ingresar datos personales del SUSCRIPOTOR (nombre, fecha de nacimiento, etc.), número de Servicio (DN), correo electrónico, domicilio en dónde se recibirá el Servicio, número telefónico (fijo/móvil).

**Activación:** Fecha a partir de la cual se comenzará a prestar el servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago.

**Fecha de Entrega:** La fecha que se establece en el Contrato en la que los servicios deberán estar instalados y operando.

**Fecha de Facturación:** La fecha de expedición de la Factura que emita **SORIANAMOVIL**.

**Caso Fortuito o Fuerza Mayor:** El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa mas no limitativa, guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos comerciales, huelgas o cambios en la legislación aplicable.

**Periodo de Facturación:** Es el periodo de tiempo en el que el SUSCRIPOTOR recibe el servicio y éste es facturado por **SORIANAMOVIL**, el cual vendrá identificado en la Factura.

**Autorización.** Es el documento expedido por la CRT mediante el cual, se autoriza a **SORIANAMOVIL** para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.


**Esquema de Contratación:** Es la modalidad bajo la cual el SUSCRIPOTOR, puede contratar los servicios de **SORIANAMOVIL**, que es: prepago

Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del SUSCRIPOTOR y del público en general en la página de internet <https://sorianamovil.com.mx/index.php>

**Puntos de Contacto:** Son aquellos donde el SUSCRIPOTOR puede mantener una relación directa o indirecta con **SORIANAMOVIL** para obtener información de productos y servicios.

Directos: Página de Internet (7 días x 24 horas)

Punto de venta ubicado en: Calle 23 Oriente #405-A, Colonia El Carmen, Municipio de Puebla, CP. 72160, México, en un horario de atención de Lunes

 a Viernes de las 09:00 a las 17:00 horas.



Número de oficina: 5547505050, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año las 24 (veinticuatro) horas  
Correo electrónico: [atencionclientes@sorianamovil.com](mailto:atencionclientes@sorianamovil.com) los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año las 24 (veinticuatro) horas.

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por **SORIANAMOVIL** e incluso cancelados sin previo aviso, sin embargo dichas adiciones o modificaciones siempre estarán a disposición del SUSCRIPTOR en la siguiente página de internet: <https://sorianamovil.com.mx/index.php>

**Red:** La infraestructura de telecomunicaciones operada por los concesionarios autorizados para instalar, operar y explotar redes públicas de telefonía fija, móvil, acceso inalámbrico radiotelefonía móvil y transmisión de datos, los cuales, son contratados por **SORIANAMOVIL** para prestar sus servicios. Esta incluye además de los activos, los programas de cómputo asociados.

**Región Geográfica:** Las regiones 1 (uno) a 9 (nueve) que enseguida se describen, en las que **SORIANAMOVIL** contrató servicios de telefonía móvil para la prestación del servicio objeto del Contrato de referencia que en conjunto abarcan toda la República Mexicana, en las nueve regiones de cobertura celular/móvil, en la que está dividido el país.

**SORIANAMOVIL** tiene autorización para prestar Servicios de Telecomunicaciones en cualquier parte de la República Mexicana, sin embargo, dichos servicios estarán sujetos a la cobertura y disponibilidad técnica que se señalan en la siguiente página de internet de **SORIANAMOVIL** <https://sorianamovil.com.mx/index.php>

**Servicio:** Servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago y Servicio de Internet Móvil en el Esquema de Prepago.

**Servicios Adicionales:** los servicios que de manera complementaria al Servicio de **SORIANAMOVIL** podrá ofrecer a sus SUSCRIPTORES durante la vigencia del Contrato, los que, de contratarse por el SUSCRIPTOR, se cobrarán a éste conforme las tarifas registradas ante la CRT. En todo momento, el SUSCRIPTOR podrá acudir a un Centro de Atención a Clientes para informarse de los Servicios Adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo.

En los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica, el SUSCRIPTOR podrá realizar sus solicitudes de Prestación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los servicios principales que tiene contratados.

En los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica, el SUSCRIPTOR podrá solicitar por escrito la cancelación de los Servicios Adicionales que tenga contratados.



La cancelación por parte del SUSCRIPOTOR de los Servicios Adicionales contratados, no afectará la Prestación del Servicio de Telefonía que éste tiene contratado con **SORIANAMOVIL**, y no lo libera de pagar los adeudos aplicables a los Servicios Adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación.

**Tarifas:** Son las cuotas que deberá pagar el SUSCRIPOTOR por la Prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante la CRT.

**SUSCRIPOTOR o Cliente:** Se refiere a la persona -física o moral- que hará uso de los servicios de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago y en su caso, adicionales, que le provea **SORIANAMOVIL** durante la vigencia del Contrato.

#### **IV. SERVICIOS.**

**SORIANAMOVIL** se obliga a prestar los servicios al SUSCRIPOTOR durante las 24 (veinticuatro) horas del día los (365) trescientos sesenta y cinco días del año, durante el ciclo de vida del servicio. Estos servicios se prestarán en las áreas con servicio, dentro de la cobertura que tiene autorizada por la CRT, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como en estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante la CRT.

Los servicios que prestará **SORIANAMOVIL** serán únicamente al momento en que el SUSCRIPOTOR haya realizado la Activación del Equipo.

Con la infraestructura comercial y operativa de **SORIANAMOVIL** se proveerá, entre otros, los siguientes Servicios, en los términos y condiciones establecidos en el Contrato:

- Servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago.
- Servicio de Internet Móvil en el Esquema de Prepago.

#### **Contratación de Servicios.**

Los Servicios podrán ser contratados por los SUSCRIPOTORES en todos los puntos de venta autorizados por **SORIANAMOVIL**.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de Servicios adicionales cuya prestación causará las tarifas o los cargos respectivos establecidos en las Tarifas registradas ante la CRT.

El SUSCRIPOTOR será responsable por la utilización que se hagan de los equipos y el Servicio sin importar la persona que haga el uso de los mismos.

EL SUSCRIPOTOR será el responsable de implementar y mantener las condiciones de seguridad necesarias para asegurar el equipamiento de **SORIANAMOVIL**.

#### **Cesión de derechos del Contrato.**



El SUSCRIPTOR no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del Contrato, salvo que medie autorización por escrito de **SORIANAMOVIL**. Para tal efecto, el SUSCRIPTOR deberá notificar por escrito a **SORIANAMOVIL** con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha que pretenda realizar la cesión, en cuyo caso **SORIANAMOVIL**, deberá resolver tal petición, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de referencia.

**SORIANAMOVIL** podrá ceder únicamente los derechos de facturación y/o cobranza a cuales quiera de sus empresas subsidiarias o filiales, así como a cualquier tercero, mediante notificación por escrito a el SUSCRIPTOR con 30 (treinta) días naturales de anticipación a que dicha cesión ocurra.

### **Descuentos y Promociones.**

Los precios y promociones registrados ante la CRT estarán publicados en la página de Internet de **SORIANAMOVIL** (<https://sorianamovil.com.mx/index.php>) deberá de reflejar los ajustes o descuentos en la Contraprestación a partir de su entrada en vigor, para el mes de que se trate, en las Facturas que le presente al SUSCRIPTOR.

### **Canales de Distribución.**

El Equipo podrá ser adquirido en cualquiera de los Centros de Atención a Clientes o Puntos de Contacto instaurados por **SORIANAMOVIL** la lista de los distribuidores de **SORIANAMOVIL** podrán ser identificados y contactados mediante la página de internet de **SORIANAMOVIL** <https://sorianamovil.com.mx/index.php>

**SORIANAMOVIL** no será responsable por el mal funcionamiento del Equipo adquirido en un canal de distribución diferente a los autorizados por ella.

### **Ciclo de Vida del Servicio.**

**SORIANAMOVIL** mantendrá activo la SIM por un plazo de 90 días a partir de la fecha de vencimiento de la última RECARGA, vencido el periodo de vigencia contratado en la RECARGA, **SORIANAMOVIL** podrá cancelar, suspender la SIM. Por lo anterior, si el SUSCRIPTOR desea realizar una RECARGA vencidos los 90 días antes indicados, primero deberá comunicarse con al área de atención a clientes de **SORIANAMOVIL** para que en caso de no haberse cancelado la línea reactivar su número o en su defecto se le asigne uno nuevo. La reactivación del servicio se efectuará de la siguiente manera:

Para reactivar tu línea debes comunicarte a los Centros de Atención a SUSCRIPTORES y/o Puntos de Contacto, para solicitar la activación de la línea.

### **Disponibilidad de los Servicios.**

La prestación de los Servicios se encuentra sujeta a disponibilidad de cobertura.



Se considerarán como puntos de presencia de la Red de los concesionarios las ciudades en las que se cuente con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para proporcionar los Servicios.

### **Cambio de paquete o servicio.**

En caso de cambio de paquete o servicio, se le entregará al SUSCRIPTOR el comprobante del mismo o en su caso, le indicará en dónde puede consultar el nuevo Contrato de adhesión aplicable.

## **V. REPORTE DE FALLAS**

El SUSCRIPTOR podrá realizar su reporte de fallas a través de su Centro de Atención Telefónica 5547505050.

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios de **SORIANAMOVIL** con cobertura de atención de 24 horas, 7 días a la semana y los 365 días del año.

A partir de que **SORIANAMOVIL** reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, **SORIANAMOVIL** procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRIPTOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

### **Centro de Atención Telefónica.**

**SORIANAMOVIL** tiene a disposición de sus SUSCRIPTORES un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible las 24 horas de día, para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados.

En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, y/o queja, el SUSCRIPTOR deberá reportarla llamando a los números telefónicos que aparecen en los folletos de información incluidos en las cajas de los Equipos, donde su reporte será atendido.

### **Proceso del Sistema de Atención Telefónica.**

a) Los SUSCRIPTORES reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al Centro de Atención Telefónica marcando los números telefónicos mencionados anteriormente.

a) El acceso del SUSCRIPTOR durante la comunicación con el sistema interactivo de voz (IVR), a partir de la finalización del proceso de marcación, es de forma inmediata.

- b) Una vez que han accedido al Centro de Atención, el SUSCRIPTOR puede solucionar su duda vía un IVR o mediante un Ejecutivo de Atención Telefónica.
- c) El Centro de Atención Telefónica cuenta con una Intranet de la que se obtiene la información que se le proporciona al SUSCRIPTOR en cuanto a Mapas de Cobertura, Descripción de Servicios, Equipos y Planes, Información de Tarifas, Información de la Facturación.
- d) El Centro de Atención Telefónica brinda servicio a los SUSCRIPTORES las 24 horas de todos los días del año. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:
  - o Reporte de robo, extravío y/o duplicidad de IMEI de los Equipos de los SUSCRIPTORES: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los SUSCRIPTORES que sufren un percance y necesitan reportar su Equipo como robado o extraviado. También se provee la información necesaria para proceder con el reemplazo, y se genera un número de reporte que ampara la transacción de bloqueo del Equipo.
  - o Información de Cobranza: Este servicio se provee de Lunes a Viernes de las 8:00 a las 22:00 horas, en donde se proporciona información para realizar sus pagos, hacer ajustes a su límite de crédito, así como llegar a convenios de pago debido al atraso u omisión de los mismos.
  - o Información General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, Servicios y actualización de datos demográficos.

## VI. VIGENCIA.

La VIGENCIA del Contrato es indefinida, esto NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD alguna y sin necesidad de recabar autorización **SORIANAMOVIL**, salvo que se trate de un Contrato de Pospago y que así esté pactado en el mismo.

## VII. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

**SORIANAMOVIL** podrá suspender el Servicio, previa notificación al SUSCRIPTOR, ya sea por escrito o a través de los medios de comunicación oficial aceptados en el Contrato, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor, en estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR,



**SORIANAMOVIL** hará la compensación por la parte proporcional correspondiente, la cual se



verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **SORIANAMOVIL** deberá reanudar la prestación del Servicio de manera automática.

#### **VIII. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR.**

- a) Informar a **SORIANAMOVIL** de cualquier cambio de los datos que ha proporcionado y que constan en la Carátula del Contrato y sus anexos, cuando se trate de servicios de Pospago.
- b) Usar los Servicios para fines permitidos por la Ley. Será responsabilidad del SUSCRIPTOR el hacer buen uso del Servicio, por lo que deberá sacar a **SORIANAMOVIL** en paz y a salvo de cualquier reclamación por concepto de cualquier daño, costo, responsabilidad o gasto que resulte del uso no autorizado o acceso no autorizado a la red que utiliza **SORIANAMOVIL** para prestarle los servicios.
- c) Pagar a **SORIANAMOVIL** la Contraprestación correspondiente por la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato.
- d) Reconocer la facultad de la CRT de requerir cualquier información al respecto de los servicios y la de verificar, por sí misma o por conducto de un auditor, el tipo de tráfico cursado a través de los circuitos, así como el uso y funcionamiento de los Servicios en las instalaciones del CLIENTE, por lo que éste último tendrá la obligación de proporcionar cualquier información a la autoridad solicitante.

#### **IX. OBLIGACIONES DE SORIANAMOVIL.**

**SORIANAMOVIL** prestará sus Servicios, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo siempre con las normas y metas de calidad establecidas en el marco regulatorio vigente.

**SORIANAMOVIL** prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, su Autorización, el Contrato, los Anexos y Órdenes de Servicio, en su caso, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante la CRT.

En caso de que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad **SORIANAMOVIL**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.

#### **X. PAGOS Y FORMA DE PAGO**





**SORIANAMOVIL** se encuentra obligado a prestar los servicios en forma continua y eficiente, en los términos que establece la legislación aplicable, la Autorización, el Contrato, el Código de Prácticas Comerciales y las Tarifas vigentes.

Las Tarifas que se aplican a los SUSCRIPTORES por los Servicios que se le proporcionan se encuentran registradas en la CRT y publicadas en la página <https://sorianamovil.com.mx/index.php>

**SORIANAMOVIL** está facultado para cambiar sin previo aviso al SUSCRIPTOR, los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte de la CRT.

### **Impuestos**

Los precios indicados en la Tarifa no incluyen impuestos, por lo que aquellos que de acuerdo a las leyes fiscales procedan, se aplicarán en la factura respectiva.

### **Forma de pago**

Cuando se trate de Servicios de Pospago **SORIANAMOVIL** a petición del SUSCRIPTOR enviará a través de los medios electrónicos de forma mensual su estado de cuenta, pero el SUSCRIPTOR podrá también consultarlo en el Portal de Internet de **SORIANAMOVIL**, o a través del Centro de Atención Telefónica.

Cuando se trate de servicios de Pospago el estado de cuenta detallará el adeudo de cada uno de los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o de los gastos adicionales en los que incurra el SUSCRIPTOR por exceder los límites correspondientes, en su caso. El SUSCRIPTOR cuenta con 7 (siete) días naturales - contados a partir de la fecha en que se ponga a su disposición su estado de cuenta para efectuar el pago correspondiente a su plan tarifario.

En caso de que el SUSCRIPTOR haya autorizado el uso de una tarjeta de crédito o débito para realizar el cargo recurrente y/o automático de los Servicios y/o Servicios Adicionales, **SORIANAMOVIL** estará autorizado para cargar el monto total del paquete contratado.

## **XI. FACTURACIÓN**

El SUSCRIPTOR puede solicitar la facturación de los Servicios y/o Servicios Adicionales a través del Centro de Atención a Clientes, el Portal de Internet o vía correo electrónico, para lo cual deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes.

Por la prestación de los servicios, el SUSCRIPTOR se obliga a pagar a **SORIANAMOVIL** las cantidades que en moneda nacional correspondan conforme a



las tarifas que al momento de la prestación de los servicios se encuentren vigentes y



registradas ante la CRT, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro de la factura correspondiente. Las tarifas de los planes de contratación podrán ser modificadas por **SORIANAMOVIL**, previo su registro ante la CRT.

Los Servicios se ofrecen y cobran sobre una base mensual, de 24 horas al día. Para efectos del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Si por cualquier motivo **SORIANAMOVIL** dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de servicios prestados, esta no renuncia a su derecho de cobrarlos.

### **Recargas**

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas a través de los canales y/o distribuidores que pueden ser consultados en la siguiente liga de internet: <https://sorianamovil.com.mx/index.php>

Todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del Contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales del mismo.

**SORIANAMOVIL** podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante la CRT.

**SORIANAMOVIL** se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico móvil del SUSCRIPTOR, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio y si el SUSCRIPTOR desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el Contrato.

### **Inconformidades con el estado de cuenta**



Para los servicios de Pospago cualquier anomalía que el SUSCRIPOTOR detecte sobre los cargos efectuados en la Factura, deberá informarla al Centro de Atención a Clientes de **SORIANAMOVIL**. En caso de no ser resuelta a su satisfacción y desee impugnarla, deberá hacerlo por escrito a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la Factura. Se entenderán reconocidos los cargos asentados en la Factura, si el SUSCRIPOTOR no manifiesta su inconformidad por escrito a **SORIANAMOVIL** dentro del citado plazo de 10 (diez) días naturales. En caso de objeción de cualquier cargo a la factura de que se trate bajo, la cantidad total facturada deberá ser pagada por parte del SUSCRIPOTOR, **SORIANAMOVIL** deberá resolver la objeción del SUSCRIPOTOR dentro de los diez (10) días contados a partir de la recepción de la notificación por escrito de dicha objeción. Cualquier objeción fundada dará lugar a una nota de crédito a favor del SUSCRIPOTOR.

## **XII. BONIFICACIONES**

**SORIANAMOVIL** deberá bonificar y compensar al SUSCRIPOTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **SORIANAMOVIL** no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad **SORIANAMOVIL**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguiente al reporte que realice el SUSCRIPOTOR, **SORIANAMOVIL** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada. la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada. Además, **SORIANAMOVIL** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando **SORIANAMOVIL** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que **SORIANAMOVIL** reciba la llamada por parte del SUSCRIPOTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, **SORIANAMOVIL** procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRIPOTOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.



XIII. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS.



Las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del Contrato las practicarán de manera fehaciente y por escrito en los domicilios que a continuación se indican:

**SORIANAMOVIL:** CALLE 23 ORIENTE #405-A, COLONIA EL CARMEN, MUNICIPIO DE PUEBLA, CP. 72530, MÉXICO.

(En caso de que llegare a cambiar el domicilio señalado, en cualquiera de los Centros de Atención a SUSCRIPTORES y Puntos de Contacto se les podrá informar a los SUSCRIPTORES del nuevo domicilio.)

#### **XIV. DATOS DE CONTACTO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y ACLARACIONES.**

El SUSCRIPTOR -no importando el lugar en donde haya adquirido el Servicio de Telefónica dentro de la República Mexicana- podrá acudir a cualquiera de los Centros de Atención a Clientes o Puntos de Contacto a solicitar aclaraciones y/o formular quejas o a través del número 5547505050.

Asimismo, podrá presentar sus quejas por escrito a **SORIANAMOVIL** en un plazo no mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha en la cual surja el motivo de la queja, lo cual podrá hacer en días y horarios hábiles exceptuando los días festivos señalados en la Ley Federal del Trabajo, en el Centro de Atención a Clientes y los 365 días del año, 24 horas al día en los Puntos de Contacto. Las partes establecen un periodo máximo de 30 días después de la fecha en que se presentó la discrepancia por escrito para poder resolverla por parte de **SORIANAMOVIL**.

En caso de que **SORIANAMOVIL** no atienda las quejas de los SUSCRIPTORES, estos podrán dirigirse a:

Comisión Reguladora de Telecomunicaciones  
Av. Insurgentes Sur No. 1143,  
Colonia Noche Buena,  
Delegación Benito Juárez,  
C.P. 03810, en la Ciudad de  
México, México.

#### **XV. 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 y en 24 horas, el procedimiento y datos del cómo solicitarla puede ser consultado en nuestra página <https://sorianamovil.com.mx/index.php>

El SUSCRIPUTOR podrá realizar la cancelación total o parcial de los Servicios en cualquier momento. En caso de una cancelación total, serán cancelados tanto los Servicios como los Servicios Adicionales, en su caso. En caso de que la cancelación sea parcial, únicamente se cancelarán los Servicios Adicionales.

El SUSCRIPUTOR podrá cancelar los Servicios o los Servicios Adicionales en cualquier tiempo. Sin importar el canal que decida utilizar, **SORIANAMOVIL** proporcionará al cliente asistencia para que logre llevar a cabo la cancelación de manera eficiente y adecuada, en caso de que éste la requiera.

Para poder llevar a cabo la cancelación, el SUSCRIPUTOR deberá proporcionar el número de folio o registro que le hayan otorgado en virtud de la celebración del Contrato de Adhesión. La cancelación de los Servicios y/o Servicios Adicionales no exime al SUSCRIPUTOR de su obligación de liquidar los adeudos correspondientes que a la fecha de dicha cancelación se hayan generado en virtud de los Servicios y/o Servicios Adicionales efectivamente prestados por **SORIANAMOVIL**, ni del pago de las penalizaciones correspondientes, en su caso.

La cancelación de los Servicios Adicionales deberá realizarse por **SORIANAMOVIL** en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales, con posterioridad a la recepción de la solicitud de cancelación respectiva y deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta del SUSCRIPUTOR.

En caso de que los Servicios Adicionales sean contratados por un tiempo limitado, única ocasión, evento o mes, no impedirán al SUSCRIPUTOR que puedan ser contratados nuevamente. **SORIANAMOVIL** no podrá condicionar la prestación de los Servicios principales a la contratación de un servicio adicional.

a. Suspensión.

El Cliente será notificado por **SORIANAMOVIL** de la suspensión de los Servicios, a través de los datos de contacto señalados en el Contrato de Adhesión.

En caso de que el SUSCRIPUTOR considere que la suspensión es infundada, este deberá de contactar con **SORIANAMOVIL** a fin de llevar a cabo las aclaraciones que considere pertinentes. Una vez que **SORIANAMOVIL** resuelva las aclaraciones hechas por el Cliente en un periodo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas naturales, reanudará los Servicios en caso de que se determine que dicha suspensión era improcedente o confirmará la suspensión de los mismos cuando reafirme que ésta es procedente.

**SORIANAMOVIL** podrá suspender los Servicios de manera temporal por la falta de pago del SUSCRIPUTOR. Una vez que el SUSCRIPUTOR solvete los pagos pendientes, **SORIANAMOVIL** deberá de reanudar los Servicios en un periodo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas.

## **XVI. REPORTE POR ROBO/EXTRAVIO**

En caso de robo o extravío de tu equipo terminal móvil, puedes suspender tu línea y/o bloquear tu equipo llamando al 5547505050 desde cualquier teléfono.

Es muy importante que proporciones la información fidedigna del titular de la línea, para evitar que cualquier otra persona suspenda y/o bloquee tu línea o equipo terminal móvil. Es importante que cuentes con el IMEI de tu equipo, el cual podrás encontrarlo en la factura de compra del mismo. Este servicio es sin costo.