

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como objetivo establecer y normar los procesos de atención a clientes entre EDUARDO LECHUGA VARGAS (en adelante **SATIRNET TELECOM**) y sus usuarios finales, en relación con los servicios ofrecidos a estos últimos. Este documento busca garantizar la transparencia, la calidad del servicio, y el respeto a los derechos de los usuarios finales de los servicios públicos de telecomunicaciones, promoviendo un trato justo, equitativo y no discriminatorio.

Este Código es aplicable a todos los usuarios finales de los servicios ofrecidos por **SATIRNET TELECOM** así como a los empleados y personal involucrados en la prestación de dichos servicios, siendo estos últimos los que deberán aplicar los presentes procesos administrativos de atención a quejas, facturación, manejo de fallas técnicas, cancelaciones, bonificaciones y demás prácticas comerciales.

Por otra parte, este documento se rige de conformidad con la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la NOM-184-SCFI-2018 y demás disposiciones legales aplicables en materia de telecomunicaciones. **SATIRNET TELECOM** se compromete a revisar este Código periódicamente para adaptarlo a las reformas que se efectúen, notificando en su oportunidad a los usuarios sobre cualquier modificación relevante.

2. SOBRE EL PROVEEDOR

SATIRNET TELECOM cuenta con título de concesión única para uso comercial para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, expedido en su momento por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, título que se encuentra inscrito en el Registro Público de Concesiones con número de Folio Electrónico FET105765CO-522653.

3. DEFINICIONES

Para efectos de este Código, se entenderá por:

- I. Centro de Atención a Clientes: Es el domicilio físico donde se encuentran las instalaciones y oficinas designadas por **SATIRNET TELECOM** para proporcionar atención presencial a los usuarios finales, incluyendo la gestión de consultas, recepción de quejas, contrataciones, cancelaciones y cualquier trámite relacionado con el servicio;
- II. Código: Código de Prácticas Comerciales;
- III. Contrato de adhesión: Documento elaborado unilateralmente por **SATIRNET TELECOM** para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la prestación de un servicio, siendo en este caso la provisión de servicios de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato;
- IV. CRT: Comisión Reguladora de Telecomunicaciones;
- V. NOM-184-SCFI-2018: Se refiere a la Norma Oficial Mexicana denominada Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los

proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, publicada el 08 de marzo del año 2019 en el Diario Oficial de la Federación;

- VI. Partes: De manera conjunta, el usuario final y **SATIRNET TELECOM**;
- VII. PROFECO: Procuraduría Federal de Consumidor;
- VIII. SATIRNET TELECOM: Nombre comercial usado por Eduardo Lechuga Vargas para identificar su servicio en el mercado de las telecomunicaciones;
- IX. Servicio de acceso a internet: Prestación que permite al usuario final conectarse a la red mundial de internet mediante infraestructura y tecnologías proporcionadas por el **SATIRNET TELECOM**, facilitando el acceso a contenido, aplicaciones y servicios en línea bajo los parámetros de velocidad, calidad y disponibilidad establecidos en el contrato de adhesión correspondiente;
- X. Tarifa: Costo establecido por **SATIRNET TELECOM** para la prestación del servicio contratado, incluyendo conceptos adicionales como impuestos aplicables, costos por instalación, mantenimiento o servicios complementarios, y cualquier otro cargo especificado dentro de su registro ante la CRT, y
- XI. Usuario final: Persona física o moral que utiliza el servicio como destinatario final. También es denominado como consumidor.

4. MEDIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES

SATIRNET TELECOM pone a disposición del usuario final los siguientes medios de atención para garantizar una comunicación eficiente y oportuna, para facilitar la resolución de dudas, quejas, aclaraciones y cualquier otra consulta relacionada con el servicio prestado.

MEDIO DE ATENCIÓN	DATOS DE CONTACTO
CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES	Calle Pandora núm. 222, Fraccionamiento El Saucillo, C.P. 42186, Mineral de la Reforma, Hidalgo
LÍNEA TELEFÓNICA	(771)-488-4364
CORREO ELECTRÓNICO (Atención de quejas)	atención_satirnet@satirnet.net
CORREO ELECTRÓNICO (Facturación del servicio)	atención_satirnet@satirnet.net
PÁGINA WEB	https://www.satirnet.net/

El horario de atención dentro del Centro de Atención a Clientes, este será de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas. Por otra parte, en cuanto a los demás medios de contacto, estos se encontrarán en funcionamiento las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

SATIRNET TELECOM ofrece el servicio de acceso a internet, el cual se encuentra diseñado para cubrir las necesidades de conectividad de los usuarios finales. Los paquetes disponibles incluyen diferentes opciones de velocidad y capacidad para adaptarse al consumo y presupuesto de cada cliente, respetando nuestro compromiso de calidad, estabilidad y experiencia óptima de monitoreo de la red de telecomunicaciones.

Los servicios se prestarán dentro de la cobertura que **SATIRNET TELECOM** tenga inscrito dentro del Registro Público de Concesiones de la CRT, además de que cuente con la infraestructura necesaria dentro de la localidad, municipio y estado que se encuentre ofreciendo sus servicios.

6. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

El usuario final podrá contratar los servicios de **SATIRNET TELECOM** a través de los medios de contacto previamente establecidos en este Código. Para un adecuado seguimiento del proceso de contratación, es necesario indicar el nombre completo del interesado(a), razón o denominación social, paquete a contratar y domicilio para la instalación del servicio.

Por otra parte, los paquetes de los servicios podrán consultarse dentro de la página web oficial de **SATIRNET TELECOM** o dentro del buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT.

El servicio estará regulado por los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión de **SATIRNET TELECOM** y demás documentos que suscriban las partes. En dicho contrato, el usuario final deberá especificar el paquete seleccionado, la vigencia del servicio, la modalidad contratada, el monto correspondiente a la contraprestación por el paquete elegido y demás particularidades que correspondan.

Para la contratación del servicio, **SATIRNET TELECOM** necesitará de la siguiente información del usuario final:

- 1) Para personas físicas:
 - a. Identificación oficial vigente;
 - b. Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de tres meses, y
 - c. Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y Constancia de Situación Fiscal en caso de requerir factura de los servicios.
- 2) Para personas morales:
 - a. Acta constitutiva de la sociedad;
 - b. Identificación oficial vigente y poder notarial del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas);
 - c. Comprobante de domicilio de la sociedad con antigüedad máxima de tres meses, y
 - d. Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y Constancia de Situación Fiscal en caso de requerir factura de los servicios.

En caso de existir viabilidad y cobertura en el domicilio del usuario final, personal técnico de **SATIRNET TELECOM** procederá en un plazo de cinco días hábiles a realizar la instalación del servicio en el lugar señalado por el usuario final. En contraste, si dentro de la instalación existe imposibilidad técnica para la instalación por causas ajenas de **SATIRNET TELECOM**, la contratación del servicio será cancelada y se le reembolsará al usuario final el importe que haya pagado por dicho rubro, efectuándose el reembolso de la misma manera en que fue pagado.

Los equipos que se le hayan proporcionado al usuario final para la provisión del servicio únicamente podrán ser usados para los mismos fines, por lo tanto, queda totalmente prohibido lo siguiente:

- a) Alterar, desarmar, reparar o modificar el router o cualquier otro equipo proporcionado, ya sea de forma física o mediante su configuración interna, sin previo conocimiento del personal técnico de **SATIRNET TELECOM**.
- b) Realizar actividades ilegales dentro del servicio como: transmisión o descarga de contenido protegido por derechos de autor, acceso no autorizado a redes o sistemas ajenos a la red de **SATIRNET TELECOM**, uso de programas o aplicaciones para comprometer la seguridad de otros equipos o de la misma red, entre otras conductas penadas por la normatividad vigente.
- c) Compartir, subarrendar o revender el servicio proporcionado.
- d) Sobrecargar el uso de los equipos que pueda comprometer los límites razonables que afecten el rendimiento y la calidad del servicio.
- e) Desplazar o reubicar los equipos a un lugar distinto al domicilio donde fue originalmente instalado. De existir el interés del usuario final de realizarlo, deberá informarlo a **SATIRNET TELECOM** para revisar la procedencia del cambio de domicilio.
- f) Exponer los equipos a condiciones extremas de temperatura, humedad, polvo así de fuentes de alimentación no autorizadas o colocar objetos pesados sobre los mismos.

7. SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Los derechos y obligaciones tanto de **SATIRNET TELECOM** como de los usuarios finales estarán establecidos exclusivamente en el contrato de adhesión inscrito ante PROFECO, garantizando su cumplimiento de conformidad con la legislación vigente, específicamente en lo establecido en la NOM-184-SCFI-2018. Dicho contrato de adhesión es el documento que regula las condiciones bajo las cuales se presta el servicio y constituye el acuerdo legal entre las partes.

Cualquier actualización o modificación al contrato de adhesión será notificada conforme a los procedimientos establecidos en la normativa aplicable y en los términos descritos en el mismo. Por otra parte, este Código no contiene obligaciones adicionales que no se encuentren debidamente expresadas en el contrato de adhesión.

8. LIMITACIONES DEL SERVICIO

SATIRNET TELECOM se compromete a brindar un servicio de calidad, pero existen circunstancias fuera de su control en las que no se puede garantizar la continuidad, velocidad o calidad del servicio. En estos casos, **SATIRNET TELECOM** no será responsable por los inconvenientes derivados de las siguientes situaciones:

1. Factores naturales y ambientales. Condiciones climáticas extremas, como tormentas, huracanes, terremotos, inundaciones o incendios, fenómenos electromagnéticos o interferencias causadas por actividades solares.
2. Interrupciones por parte de terceros. Fallas en la infraestructura de la red por actos cometidos por personas ajenas a **SATIRNET TELECOM**, sea por vandalismo, robo o sabotaje que afecten la provisión del servicio.
3. Problemas técnicos en el usuario. Deficiencias en los dispositivos del usuario final, como computadoras, teléfonos, televisores, entre otros.

4. Fuerza mayor o caso fortuito. Situaciones imprevistas e inevitables que escapan al control de **SATIRNET TELECOM**, como conflictos sociales, cortes de energía masivos o pandemias.
5. Uso inadecuado del Servicio. Uso no autorizado o inapropiado del servicio por parte del usuario final. **SATIRNET TELECOM** no es responsable de los datos o información que obtenga el usuario final a través del servicio, tomando este último las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar sus equipos para evitar una afectación por virus o cualquier otro ataque que sea provocado por usuarios de internet.

SATIRNET TELECOM realizará todos los esfuerzos razonables para mitigar el impacto de estas circunstancias y restablecer el servicio a la brevedad posible, informando oportunamente al usuario final cuando sea factible.

9. PAGO DE LOS SERVICIOS Y FACTURACIÓN

El usuario final deberá realizar el pago de los servicios contratados a **SATIRNET TELECOM** utilizando medios de pago autorizados, los cuales estarán descritos en el contrato de adhesión y disponibles en la página web de **SATIRNET TELECOM**.

El monto total a pagar por la prestación del servicio abarca lo registrado en la tarifa dentro del Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT, siendo principalmente el costo del paquete, impuestos, cargos adicionales, penalizaciones y demás elementos que sea contemplados en el registro de la tarifa. Las tarifas aplicables a los servicios de **SATIRNET TELECOM** serán publicados dentro de su página web, en donde se apreciará toda la información detallada del paquete y las condiciones aplicables a la misma.

En caso de requerir factura del servicio, el usuario final deberá enviar su solicitud al correo electrónico de **SATIRNET TELECOM** expresando su interés de la facturación en donde incluirá también datos como:

- a. Nombre completo, razón o denominación social;
- b. Registro Federal de Contribuyentes (RFC), y
- c. Constancia de situación fiscal actualizada.

La factura, junto con el recibo y/o estado de cuenta, será enviada al correo electrónico registrado por el usuario.

10. CALIDAD DEL SERVICIO

SATIRNET TELECOM se compromete a prestar el servicio con la máxima calidad y eficiencia, garantizando la satisfacción de sus usuarios finales. A tal efecto, **SATIRNET TELECOM** dará cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberá sujetarse los prestadores del servicio fijo, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero del año 2020 y su última reforma el 27 de mayo de 2020.

11. PROCESOS DE ATENCIÓN A CLIENTES

Con el ánimo de brindar una atención transparente y correcta, **SATIRNET TELECOM** establece los siguientes procesos de atención y resolución de solicitudes de los usuarios finales:

11.1 CAMBIO DEL PAQUETE DEL SERVICIO

El usuario final puede solicitar a **SATIRNET TELECOM** el cambio de paquete del servicio una vez al mes. La solicitud podrá realizarse por medios electrónicos o en el Centro de Atención a Clientes, indicando el paquete al que se desea cambiarse y que lo solicite con al menos cinco días hábiles de anticipación a la fecha de facturación del servicio, para que sea posible la entrada en vigor del nuevo paquete en el siguiente ciclo de facturación. Será procedente el cambio del paquete del servicio siempre y cuando el usuario final se encuentre sin adeudo alguno.

11.2 CAMBIO DE DOMICILIO EN EL SERVICIO

De requerir el cambio de domicilio, el usuario final deberá solicitarlo a **SATIRNET TELECOM** a través de medios electrónicos o en el Centro de Atención a Clientes, indicando principalmente su nombre completo, razón o denominación social, folio del contrato de adhesión y el nuevo domicilio donde desea que se efectúe el cambio. Una vez recibida la solicitud, **SATIRNET TELECOM** revisará la viabilidad técnica para poder continuar brindando el servicio en el nuevo domicilio e informará al usuario final en un plazo no mayor de tres días hábiles. Si existe viabilidad, se efectuará la instalación en el nuevo domicilio; en contraste, de no existir, se le informará al usuario final para que se proceda con la cancelación del servicio o, en su caso, la continuidad del mismo.

SATIRNET TELECOM no se hará responsable si el usuario final solicita el cambio de domicilio sin previa anticipación de su efectivo cambio y que, por lo tanto, ya no cuente con acceso al anterior domicilio. En este supuesto, el usuario final será responsable de reintegrar los equipos que hayan sido proporcionados en su momento para la instalación del servicio en el domicilio anterior.

11.3 CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Si el usuario final desea finalizar la prestación del servicio, deberá informarlo presentado su solicitud por medios electrónicos o en el Centro de Atención a Clientes, indicando su nombre completo, razón o denominación social, el número de folio del contrato de adhesión y el motivo de la cancelación, sin necesidad de que deba existir una justificación para la procedencia de la cancelación, siendo necesario que se encuentre al corriente con los pagos hasta la fecha de solicitud.

Una vez recibida la solicitud de cancelación, el servicio será dado de baja en un plazo máximo de cinco días hábiles y, de encontrarse todo en orden, se procederá con la cancelación del servicio al usuario final.

11.4 RECEPCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Cuando existan fallas en el servicio que pueden recaer en el incumplimiento del contrato de adhesión celebrado con el usuario final, este último podrá presentar una queja. Se entiende por queja la manifestación formal de inconformidad realizada por el usuario final respecto de los servicios proporcionados por **SATIRNET TELECOM**, ya sea en relación con la calidad, disponibilidad, cumplimiento del contrato o cualquier otro aspecto que considere insatisfactorio o contrario a lo pactado.

La queja se puede presentar por los siguientes supuestos:

- a) Fallas en el servicio: Interrupciones, disminución de velocidad o problemas técnicos no resueltos.
- b) Errores en la facturación o cobranza: Cobros incorrectos, cargos no reconocidos o duplicados.
- c) Incumplimiento del contrato: Falta de entrega de beneficios o características del paquete contratado.
- d) Deficiencias en la atención al cliente: Respuestas tardías, falta de solución o trato inadecuado.
- e) Problemas con equipos proporcionados: Fallas técnicas o mal funcionamiento de los dispositivos.

En cuanto al procedimiento de recepción y resolución de quejas, este será el siguiente:

1. Presentación de la Queja

El usuario final podrá presentar su queja a través de los medios de atención de **SATIRNET TELECOM** señalados en este Código. Los requisitos que deberá contener la queja serán los siguientes:

- I. Nombre completo, razón o denominación social. De ser persona moral, indicar el nombre completo del representante legal con carta poder notarial que brinde facultades correspondientes.
- II. Número de contrato o cuenta.
- III. Descripción clara y detallada de la queja.
- IV. Evidencia relacionada, si aplica (facturas, capturas de pantalla, etc.).
- V. Medio preferido de contacto para recibir respuesta.

2. Análisis de la queja

Una vez recibida, la queja será registrada por **SATIRNET TELECOM** en el sistema de atención a clientes y se asignará un número de folio único para su seguimiento. El usuario final recibirá una confirmación mediante el medio de contacto indicado, que incluirá el número de folio, fecha y hora de recepción.

El equipo de soporte revisará la queja para determinar si requiere una solución técnica, administrativa o de facturación. Las quejas serán atendidas en un plazo máximo de cinco días naturales, excepto cuando sean fallas en el servicio, los cuales deberán resolverse en un término de 48 horas para proporcionar una asistencia pronta con la finalidad de restablecer el servicio lo más pronto posible. En casos que requieran investigación adicional, el usuario final será notificado del tiempo estimado de solución de la queja.

3. Resolución

Si la queja es procedente, se implementará la solución correspondiente y se informará al usuario sobre las medidas tomadas. Caso contrario, si la queja es improcedente, se notificará al usuario explicando los motivos.

De existir incumplimiento del contrato de adhesión por parte de **SATIRNET TELECOM**, el usuario final tendrá el derecho de exigir la bonificación por el tiempo de servicio no recibido, aplicándose los porcentajes de bonificación de conformidad con lo establecido dentro de la NOM-184-SCFI-2018 y demás ordenamientos jurídicos aplicables.