

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

PEGASO PCS/MOVISTAR

INDICE

Página		
	PORTADA	1
	ÍNDICE	2
I.	OBJETO	3
II.	ANTECEDENTES	3
III.	DEFINICIONES	3
IV.	SERVICIOS	9
V.	VIGENCIA.	13
VI.	CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	14
VII.	CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES AL USUARIO	14
VIII.	CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES A MOVISTAR	15
IX.	OBLIGACIONES DEL USUARIO	15
X.	OBLIGACIONES DE MOVISTAR	15
XI.	PAGOS	16
XII.	FACTURACIÓN	17
XIII.	BONIFICACIONES	18
XIV.	NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS	19
XV.	DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS	19

I. OBJETO.

El presente documento tiene como objeto presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que provee Pegaso PCS, S.A DE C.V. (en lo sucesivo y en forma indistinta “Pegaso PCS” o “MOVISTAR”).

Este Código, previamente aprobado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los Usuarios con objeto de servir como manual de procedimientos para los Usuarios y para los empleados de MOVISTAR respecto de cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los Servicios concesionados.

II. ANTECEDENTES.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (en lo sucesivo “la Secretaría”) otorgó las debidas autorizaciones para que Pegaso PCS preste los diversos Servicios que tienen concesionados las empresas Pegaso Comunicaciones y Sistemas, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “Pegaso CyS”), Baja Celular Mexicana, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “Bajacel”), Movitel del Noroeste, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “Movitel”), Telefonía Celular del Norte, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “Norcel”) y Celular de Telefonía, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “Cedetel”), las que son titulares, la primera, de una concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones autorizada para la prestación, entre otros, del servicio local de telefonía móvil a nivel nacional, y las 4 restantes, de redes públicas de radiotelefonía móvil con tecnología celular en las Regiones 1, 2, 3 y 4, respectivamente.

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: En caso de adquirir un prepago en los Centros de Atención a Clientes, el equipo estará previamente activado, por lo que podrá ser utilizado de manera inmediata por el usuario. En caso de adquirir un Pospago, el teléfono se activa mediante el proceso determinado por MOVISTAR. En los supuestos de equipos no adquiridos en Centros de Atención a Clientes, el Usuario deberá acudir a uno de estos para activar el equipo, previa valoración técnica.

Anexo: Documento o documentos que, tratándose de la contratación de planes empresariales o residenciales, contienen los números de equipo(s) asignado(s) al (os) Usuario (os), número(s) de serie del (os) equipo(s) asignado a cada línea, especificaciones y condiciones o servicios adicionales previamente solicitados y autorizados particularmente a cada usuario. Dicho (s) anexo (s) junto con el

presente instrumento deberán ser firmados por el Usuario y formarán parte integral del Contrato.

Áreas con Servicio: Localidades de la República Mexicana en las cuales MOVISTAR cuenta con la infraestructura necesaria para prestar los servicios objeto del contrato de prestación del servicio público de telefonía. En cualquiera de los Centros de Atención a Clientes el Usuario puede consultar el mapa de estas localidades.

Área de Servicio Local: se define como una delimitación geográfica, en la cual se presta el servicio local entre usuarios ubicados en cualquier punto dentro de ella.

Carátula(s): Se refiere al anverso del Contrato que, tratándose de la contratación bajo el esquema de Planes tarifarios de renta básica mensual y, en algunos casos de prepago, llevará la firma del Usuario. La carátula forma parte integrante del contrato y contendrá especificaciones relativas a datos generales del Usuario, modalidades de contratación y servicios adicionales. Las carátulas variarán dependiendo del segmento al cual van dirigido y que son, entre otros, Personas Físicas, Personas Morales o Personas Físicas con actividad empresarial.

Centro de Atención a Clientes: Son los establecimientos autorizados por MOVISTAR 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 usuario relacionada con los servicios que presta. Las ubicaciones de dichos establecimientos se encuentran referidas en la póliza de garantía que se acompaña en la caja que contiene el equipo adquirido por el Usuario. En caso de que éste llegue a requerir información de alguno de los establecimientos autorizados por MOVISTAR, podrá obtener la misma llamando desde su equipo a los números que proporcione MOVISTAR para tales efectos.

Centro de Atención Telefónica: MOVISTAR tiene a disposición de sus Usuarios 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 concesionados.

Código de Prácticas Comerciales: El presente manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta MOVISTAR, así como la atención al cliente 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 usuarios como a los empleados de MOVISTAR, para la atención de estos. Un ejemplar de este código estará a disposición del Usuario para su consulta en los Centros de Atención a Clientes, y podrá ser modificado de tiempo en tiempo previa autorización de la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Comisión: La Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Concesión: Las otorgadas a Pegaso CyS, Bajacel, Movitel, Norcel y Cedetel por el Gobierno Federal, a través de la Secretaría.

Contrato: Es el acuerdo de voluntades que celebran el Usuario y MOVISTAR, mismo que ha sido autorizado por la Comisión, denominado de la misma manera como contrato de prestación del servicio público de telefonía.

Equipo y/o Aparato Telefónico: Se refiere al Aparato Terminal de Telefonía que para ser activado por MOVISTAR, deberá ser compatible con la red de MOVISTAR y cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por la Comisión. En los supuestos de equipos no adquiridos en Centros de Atención a Clientes, el Usuario deberá acudir a uno para activar el equipo, previa su valoración técnica.

En cualquier caso, el Usuario estará obligado a comprobar a MOVISTAR que es el legítimo propietario del equipo, encontrarse debidamente legitimado para utilizarlo o bien, manifestar, bajo protesta de decir verdad, que dicho aparato le pertenece.

Modalidad “El Que Llama Paga”: Es aquella que se presta a elección del Usuario, e implica que quien origine la llamada pague su costo, que constará de la tarifa de servicio local por originar tráfico público conmutado. Para que opere “El Que Llama Paga” se hace necesario que las llamadas se originen y terminen dentro de una misma central o de un mismo grupo de centrales de servicio local.

Modalidad “El Que Llama Paga Nacional”: Marcación por parte del Usuario en la que debe cubrir el importe de la llamada más los cargos por larga distancia y terminación en un destinatario de una red móvil. El destinatario no deberá cubrir tarifa alguna, a menos que se encuentre fuera de su Área de Servicio Local de contratación.

Modalidad “El Que Recibe Paga”: Es aquella que se presta a elección del Usuario, e implica que éste paga todas las llamadas que origine y reciba, lo que representa pagar la tarifa de servicio local por la originación y terminación de tráfico público conmutado.

Partes: Son MOVISTAR y el Usuario, es decir, los contratantes en este instrumento.

Planes de contratación: Son las modalidades bajo las cuales, a elección del Usuario, éste puede contratar los servicios de MOVISTAR, que son: (a) Planes de prepago y (b) planes tarifarios de renta básica mensual y (c) planes híbridos con renta mensual y opción de recarga..

El plan de prepago consiste en la contratación de los servicios mediante la compra anticipada de tiempo-aire a través de tarjetas telefónicas de prepago, cajeros automáticos, u otros sistemas o medios que para tales efectos llegue a establecer MOVISTAR.

Los planes tarifarios de renta básica mensual consisten en el cobro de una cantidad básica mensual que incluye renta y módulos adicionales, la cual será pagada por mes adelantado o vencido, a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la factura, así como los minutos o fracciones de minuto de uso relativos al servicio y correspondientes a los consumos realizados durante el ciclo de facturación inmediato anterior, cuyo importe deberá igualmente pagarse a más tardar en la fecha límite de pago.

Los planes híbridos consisten en la contratación de un plan de renta mensual que opera bajo la misma mecánica de un pospago pero posibilita también la recarga eventual de tiempo aire a través de tarjetas telefónicas de prepago, cajeros automáticos u otros sistemas disponibles para este efecto.

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

Directos: Pagina de Internet (7 días x 24 horas)
Puntos de ventas propios (en días y horarios hábiles)
* 611 / *612 (7 días x 24 HRS)

Indirectos: Red de Distribuidores (en días y horarios hábiles)

Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por MOVISTAR e incluso cancelados sin previo aviso.

Red: La red pública de telecomunicaciones concesionada a Pegaso CyS y las redes públicas de radiotelefonía móvil con tecnología celular concesionadas a Bajacel, Movitel, Norcel y Cedetel.

Región Geográfica: Las regiones 1 a 9 que enseguida se describen, en las que MOVISTAR tiene autorizada la prestación de los servicios, mismas que en su conjunto abarcan toda la República Mexicana.

Región 1: Estados de Baja California, Baja California Sur y el municipio de San Luis Río Colorado en Sonora.

Región 2: Estados de Sinaloa y Sonora, excluyendo el municipio de San Luis Río Colorado en Sonora.

Región 3: Estados de Chihuahua y Durango y los siguientes municipios de Coahuila: Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca.

Región 4: Estados de Nuevo León, Tamaulipas y Coahuila, excluyendo los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca en Coahuila.

Región 5: Estados de Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán.

Región 6: Estados de Colima, Michoacán, Nayarit y Jalisco, excluyendo los municipios de Jalisco: Huejúcar, Santa María de los Angeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla El Alto, Mexquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación de Díaz.

Región 7: Estados de Aguascalientes, San Luis Potosí, Zacatecas, Guanajuato, Querétaro y los siguientes municipios de Jalisco: Huejúcar, Santa María de los Angeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla el Alto, Mexquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación de Díaz

Región 8: Estados de Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Oaxaca y Guerrero.

Región 9: Distrito Federal y los Estados de México, Hidalgo y Morelos.

Secretaría: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Servicio ó Servicios: Se refiere al servicio de telefonía local móvil y a los servicios adicionales.

Servicios Adicionales: Son los servicios que de manera complementaria al servicio, MOVISTAR podrá ofrecer a sus Usuarios durante la vigencia del presente contrato, los que, de contratarse por el Usuario, se cobrarán a éste conforme las tarifas registradas ante la Comisión. En todo momento, el Usuario podrá acudir a un Centro de Atención a Clientes para que se le informe de los servicios adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo, o podrá consultarlos en el Código de Prácticas Comerciales.

Cualquier solicitud de prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los servicios principales podrá realizarlos el Usuario en los Centros de Atención a Clientes o vía telefónica.

De la misma manera, el Usuario podrá solicitar por escrito, en cualquier momento, la cancelación de los servicios adicionales en los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica.

La cancelación de servicios adicionales de ninguna manera afectará la prestación del servicio de telefonía que ofrece MOVISTAR, y no libera al Usuario de pagar los adeudos aplicables a los servicios adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación.

Servicios incluidos: Buzón de voz, llamada en espera, conferencia tripartita, transferencia de llamada, identificador de llamadas, llamadas por cobrar, envío de mensajes cortos por cobrar, llámame no tengo, saldo.

Llamada en Espera:

Es un servicio que permite a los Usuarios de MOVISTAR hablar por la línea principal y al mismo tiempo el tener en espera una segunda llamada sin que se corte la primera. La ventaja de este servicio es evitar que entre automáticamente el Buzón de Voz o se pierda la llamada.

Conferencia Tripartita:

El servicio de Multiconferencia le habilita al usuario de MOVISTAR poder tener una conversación con dos personas a la vez.

Desvío de Llamadas:

Es el servicio que permite enrutar las llamadas entrantes en el celular a otra línea, tanto fija como móvil, para así no perder la llamada y estar localizable. Este servicio se comprende por las siguientes modalidades.

1. Desvío incondicional: Las llamadas que entren al teléfono mientras éste esté encendido o apagado serán transferidas directamente al teléfono que el usuario haya elegido.
2. Desvío en ocupado: Las llamadas que entren al teléfono celular cuando el usuario se encuentre en otra llamada, serán transferidas al número que se haya elegido.
3. Desvío no contestación: El teléfono celular sonará cuatro veces, si el cliente no contesta la llamada, ésta será transferida al número que se haya elegido previamente.
4. Desvío no disponible: Cuando la llamada no puede ser entregada debido a que el usuario está fuera de su área de cobertura o está apagado.

El servicio de Desvío de Llamadas se ofrece de manera gratuita, se cobra únicamente por lo que implica el servicio; es decir, se cobrará Tiempo Aire cuando se realice algún desvío de llamadas. En caso de que se realice algún desvío fuera de su ASL se cobrará Tiempo Aire + Larga Distancia.

Identificador de Llamadas.

Este servicio permite al Usuario conocer el número telefónico del que le están llamando.

Llamadas por cobrar.

Es un servicio que permite que un Usuario MOVISTAR intente llamar a otro que será notificado mediante una grabación que es una llamada por cobrar y que este puede aceptar cubriendo el costo de la misma. El usuario debe marcar 033 + 10 dígitos del número movistar destino.

Mensajes por cobrar.

Es un servicio que permite al usuario MOVISTAR solicitar a otro, mediante un mensaje escrito, que este cubra el importe del mensaje como receptor del mismo. El mensaje debe enviarse al 033 + 10 dígitos del número movistar destino.

Llárame no tengo saldo.

Es un servicio que se habilita cuando un Usuario MOVISTAR se queda sin saldo e intenta llamar a otro usuario MOVISTAR. El MOVISTAR destino recibirá una notificación en donde se le indica que un usuario está intentando comunicarse con el pero no tiene saldo, se le invita a devolver la llamada.

SMS a Voz

El servicio de mensajes SMS a Voz permite al Usuario MOVISTAR enviar mensajes desde su celular a otros movistar o a números fijos. El mensaje es recibido como una llamada, el usuario destino escucha lo que fue escrito en el mensaje por el usuario origen. El mensaje debe enviarse al 11 + clave de ciudad de número destino + número movistar o número fijo (12 dígitos en total).

Localízame

El servicio de Localízame permite al Usuario MOVISTAR conocer la ubicación aproximada de otros usuarios movistar (previa autorización del movistar destino). La localización puede llevarla a cabo via SMS o Web. Para el uso del servicio via SMS el usuario hace la petición y configuraciones a través de la marcación 5622. Para el uso del servicio via Web se debe utilizar la siguiente URL: <http://localizame.movistar.com.mx>

Buzón de Voz:

El servicio de buzón de voz permite que nuestros clientes cuenten con un depositario de mensajes de voz que se activará en los siguientes casos.

- Cuando el cliente no alcance a contestar
- Cuando el cliente se encuentre fuera de cobertura
- Cuando el cliente tenga su teléfono apagado.
- Cuando el cliente envíe la señal de ocupado.

Cuando entre una llamada al teléfono del cliente MOVISTAR (destino) y la llamada sea desviada al buzón por alguno de los casos arriba mencionados, la persona que genera la llamada será conectada a la plataforma de buzón de voz y podrá dejar un mensaje al cliente MOVISTAR.

El cliente MOVISTAR podrá recuperar sus mensajes marcando un número corto (*86) el cual lo conectará a su buzón y, posteriormente, la plataforma lo guiará a través de varias opciones para la recuperación de sus mensajes.

Servicio de Larga Distancia: Aquél por el que se cursa tráfico público conmutado entre centrales definidas como de larga distancia, que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio local y que requiere, para su enrutamiento, la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia. Este servicio se proveerá a través de un concesionario autorizado por la Comisión para prestar el servicio de larga distancia y las tarifas aplicables serán las que MOVISTAR tenga registradas para dicho servicio.

Servicio de "Roaming" o de abonado visitante: Es aquél que se presta al Usuario del servicio móvil de MOVISTAR en el momento en que sale del área de servicio local en que MOVISTAR lo tiene registrado, y recibe el servicio en otra área de servicio, por el que debe pagar las tarifas que para el mismo sean aplicables y que se encuentren registradas previamente ante la Comisión.

Servicio local.- Aquél por el que se conduce tráfico público conmutado entre usuarios de una misma central, o entre usuarios de centrales que forman parte de un mismo grupo de centrales de servicio local, que no requiere de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia, independientemente de que dicho tráfico público conmutado se origine o termine en una red pública de telecomunicaciones alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia.

Servicio SMS: Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los Usuarios la capacidad de enviar y/o recibir mensajes cortos escritos hacia y/o desde otros Usuarios, sin necesidad de realizar llamadas telefónicas.

Servicio MMS: Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los Usuarios la capacidad de enviar y/o recibir imágenes multimedia hacia y/o desde otros Usuarios, sin necesidad de realizar llamadas telefónicas.

Servicio GPRS: Es la capacidad de transmisión de datos vía celular, la cual puede ser utilizada para diversas aplicaciones tales como Acceso a Internet, envío de mensajes multimedia (MMS), realización de llamadas push to talk, navegación de WAP, etc.

Servicio WAP: Es un protocolo de acceso a las páginas de Internet WAP a través de un mini browser.

Tarifas: Son las cuotas que deberá pagar el Usuario por la prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante la Comisión.

Usuario: Se refiere a la persona -física o moral- que establezca la relación jurídica con MOVISTAR en virtud de la contratación de los Servicios y que esta última le provea durante la vigencia del contrato, así como aquellas personas al que él permita o autorice que haga uso de los Servicios.

IV. SERVICIOS.

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

Los Servicios adicionales al de telefonía local móvil que se provean deberán estar previamente autorizados por la Secretaría y, en caso de tratarse de Servicios de Valor Agregado (SVA), deberán previamente registrarse ante la Comisión y prestarse a solicitud del Usuario.

Con la infraestructura instalada MOVISTAR provee, entre otros, los siguientes Servicios, en los términos y condiciones establecidos en el Contrato:

- Servicios de telefonía:
 - Servicio de telefonía local móvil
 - Servicio de larga distancia nacional e internacional

- Servicios de Valor Agregado:
 - Correo de voz
 - Buzón de Mensajes de Voz
 - WAP (Internet Inalámbrico)

- Servicios Adicionales:
 - SMS
 - MMS
 - GPRS

- Servicios Incluidos:
 - Buzón de voz.
 - Llamada en espera
 - Transferencia de llamadas
 - Conferencia tripartita
 - Identificador de llamadas
 - Llamadas por cobrar
 - Mensajes cortos por cobrar
 - Llámame no tengo saldo

Contratación de Servicios.

Los Servicios podrán ser contratados por los Usuarios en todos los puntos de venta autorizados por MOVISTAR.

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 Comisión.

Cesión de derechos del Contrato.

Los derechos y obligaciones que a cargo y/o a favor del usuario se contienen en el Contrato son considerados personalísimos, por lo que el usuario no podrá cederlos o traspasarlos sin la previa autorización por escrito de MOVISTAR haciendo específica referencia a la cláusula Décima Primera del Contrato, e

identificándose debidamente quien será el nuevo usuario el cual, una vez que se determine su idoneidad, se subrogará en los derechos y obligaciones del antiguo usuario.

Para llevar a cabo la cesión de derechos del Contrato, el usuario deberá acudir personalmente a un Centro de Atención a Clientes MOVISTAR acompañado del posible cesionario, para lo cual deberán presentar el original del contrato, la factura que acredite la propiedad del equipo terminal (en el caso de la modalidad de prepago), identificación oficial con fotografía, comprobante de domicilio, escrito de solicitud de cesión de derechos firmado por el Usuario, en su calidad de cedente, y el posible cesionario, en el que se manifieste la cesión total de los derechos y las obligaciones contenidas en el Contrato y la aceptación por parte del posible cesionario de subrogar los términos y condiciones del mismo.

MOVISTAR evaluará la solicitud del Usuario y el posible cesionario y, de considerarlo procedente aceptará la cesión del contrato.

Planes o esquemas de Contratación.

El Usuario podrá contratar, el Servicio, a su elección, bajo cualesquiera de los siguientes esquemas: (i) prepago libre de plazo; (ii) planes tarifarios de renta básica mensual libre de plazo; (iii) planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso, (iv) planes híbridos de renta básica mensual; o bien (v) cualesquiera otros planes que MOVISTAR llegue a instrumentar en el futuro y queden registrados ante la Comisión.

Dichos esquemas de contratación operan como sigue:

- (i) Prepago libre de plazo:** Se entenderá que los Servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el equipo haya sido adquirido en cualquier punto de venta autorizado por MOVISTAR, o en caso de ser de la propiedad del Usuario, deberán cumplir con las características técnicas de la red de MOVISTAR, así como con los requisitos de homologación impuestos por la Comisión, pagando por anticipado los servicios y el tiempo-aire del que dispondrá, ya sea mediante la compra de las correspondientes tarjetas telefónicas MOVISTAR, la compra del tiempo-aire utilizando para ello cajeros automáticos asociados a instituciones bancarias que presten tal servicio a MOVISTAR u otros medios que llegue a establecer ésta última durante la vigencia del Contrato.
- (ii) Planes tarifarios de renta básica mensual libre de plazo:** Se entenderá que los Servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el Usuario haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo mediante la firma del contrato en los Centros de Atención a Clientes o los Puntos de Contacto instaurados por MOVISTAR. El Usuario pagará por los Servicios conforme a lo establecido en la definición de "Planes de Contratación", y atendiendo a lo pactado en las cláusulas sexta, séptima y octava del Contrato.

(iii) Planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso: Se entenderá que los Servicios prestados por MOVISTAR al amparo de este contrato han sido contratados bajo este esquema, siempre que el Usuario haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo mediante la suscripción del Contrato y carátula respectivos ante los Centros de Atención a Clientes o los Puntos de Contacto instaurados por MOVISTAR. A diferencia del esquema a que se hace mención en el apartado (ii) la contratación en este plan importa para el Usuario la obligación de pagar por los servicios durante un plazo forzoso determinado en la Carátula del Contrato.

(iv) Planes Híbridos: Planes que integran un contrato de renta fija para su cobro mensual así como la posibilidad de recargar tiempo aire a voluntad del usuario por los medios establecidos por MOVISTAR.

La prestación de los Servicios bajo los tres últimos esquemas de contratación queda sujeta a la condición de que el Usuario efectivamente brinde y otorgue a MOVISTAR las debidas garantías de pago que esta última determine, mismas que se identificarán en la Carátula del Contrato. En cualesquier casos, el Usuario quedará sujeto a las condiciones y términos previstos en el Contrato.

Descuentos y Promociones.

MOVISTAR podrá ofrecer promociones o descuentos a los Usuarios. Las promociones o descuentos se ofrecerán conforme a los mismos términos y condiciones a los Usuarios que se encuentren en igualdad de circunstancias. Los precios reflejados en la tarifa vigente registrada en la Comisión constituyen la base de las promociones y descuentos, mismos que también deberán estar registrados en La Comisión.

Canales de Distribución.

El Equipo podrá ser adquirido en cualquiera de los Centros de Atención a Clientes o Puntos de Contacto instaurados por MOVISTAR.

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

Garantía.

En caso de falla del Equipo dentro del periodo de garantía establecido por el fabricante, MOVISTAR enviará el teléfono a un Centro de Servicio para diagnóstico de falla y reparación.

Activación: En caso de adquirir un prepago en los Centros de Atención a Clientes, el equipo estará previamente activado, por lo que podrá ser utilizado de manera

inmediata por el usuario. En caso de adquirir un Pospago, el teléfono se activa mediante el proceso determinado por MOVISTAR. En los supuestos de equipos no adquiridos en Centros de Atención a Clientes, el Usuario deberá acudir a uno de estos para activar el equipo, previa valoración técnica.

Reactivación del Servicio.

La reactivación del servicio se efectuará dependiendo de la modalidad en la que el Usuario hubiera contratado el servicio. Las modalidades serán las siguientes.

Prepago: El Usuario cuenta con 30 días naturales, a partir de la fecha de suspensión definitiva de la línea para solicitar la reactivación. Para ello deberá contactar con un Punto de Contacto, en donde le solicitarán que efectúe un abono en su saldo o recarga de tiempo aire.

Pasado el periodo de 30 días naturales sin recibir abono en su saldo o recarga de tiempo aire, MOVISTAR cancelará la línea y el número podrá ser asignado a otro Usuario.

Postpago: Al Usuario se le emite una factura el día de su corte de ciclo, misma que deberá ser pagada a más tardar en la fecha límite de pago. En caso contrario el Usuario tendrá un saldo deudor.

A partir de que el Usuario presente saldo deudor MOVISTAR estará en pleno derecho de suspender parcial o totalmente la prestación del servicio hasta en tanto no sea cubierto el adeudo correspondiente, lo anterior sin menoscabo de que MOVISTAR siga generando los cargos correspondientes producto de las obligaciones contraídas en virtud del Contrato de Prestación de Servicios.

Transcurrido un plazo de 98 días, después de la fecha límite de pago, MOVISTAR tendrá el derecho de dar de baja de manera definitiva la línea y el número podrá ser asignado a otro Usuario.

Empresa.

Para los usuarios contratados en la modalidad de empresas el procedimiento de reactivación será el mismo establecido para el segmento postpago.

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 las ciudades en las que se cuente con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para proporcionar los Servicios.

Cambios al Servicio.

La solicitud de Servicios adicionales, así como los cambios de domicilio y número telefónico, y/o reajustes del Servicio, se solicitarán en los Centros de Atención a Clientes o a través del Centro de Atención Telefónica a Clientes.

Centro de Atención Telefónica.

MOVISTAR tiene a disposición de sus Usuarios 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 concesionados.

En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla, el Usuario 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 Usuarios 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 en el párrafo anterior.

- a) El acceso del usuario 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 Usuario 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 usuario 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 usuarios las 24 horas de todos los días del año. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:
 - o Robo y extravío: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los usuarios 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.

- Roaming: Este servicio está disponible las 24 horas de los 365 días del año. Aquí se proporciona a los usuarios información de marcación, ciudades de cobertura y países de cobertura, así como apoyo técnico para programación de su teléfono. También, se proporciona información y ayuda técnica para los diferentes Servicios como SMS, WAP, etc.
- Facturación: Este servicio esta disponible las 24 horas de los 365 días del año. Aquí se proporciona toda la información concerniente a la factura, fechas de corte, fechas de pago, detalle de consumos, descripción del contenido del paquete o Servicio que actualmente tiene el usuario, aclaraciones de llamadas y tarifas, información de cómo y donde hacer sus pagos, así como aclaraciones de pagos no procesados por los bancos.
- Información General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, Servicios y actualización de datos demográficos.

V. VIGENCIA.

El Contrato se celebra por un término indefinido y cualquiera de las partes puede darlo por terminado mediante aviso fehaciente dado a la otra parte por escrito y con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que se pretende opere la terminación del contrato.

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, el Usuario que haya celebrado con MOVISTAR la contratación de Planes tarifarios de renta básica mensual forzosos, deberá estar, en todo momento sujeto a lo establecido en la carátula y el anexo correspondientes por lo que respecta al plan contratado, y previamente realizar el pago que como pena por terminar anticipadamente el Contrato ha quedado especificado en la cláusula Quinta del mismo. Lo anterior, en el entendido de que la procedencia de la solicitud de terminación por parte del Usuario se encontrará siempre sujeta a la condición de que el Usuario esté al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones y pagos previstos y/o derivados de la celebración del Contrato.

Una vez que concluya el plazo forzoso pactado y el Usuario no manifieste nada en contrario, se entenderá que el contrato se prorroga por tiempo indefinido y se sujeta a lo dispuesto en el primer párrafo de esta cláusula.

VI. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

MOVISTAR podrá suspender la provisión de los Servicios proporcionados al Usuario sin incurrir en responsabilidad alguna en los siguientes casos:

- a) Porque el equipo del Usuario no cumpla con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por la Comisión y/o MOVISTAR.
- b) Por robo o extravío del equipo.

- c) Porque el Usuario no pague la mensualidad a más tardar en su fecha límite de pago.
- d) Por cancelación de la tarjeta de crédito o débito del Usuario si éste optó por hacer sus pagos en forma automática.
- e) Porque el Usuario se exceda en el límite de crédito asignado por MOVISTAR a ese período.
- f) Para evitar algún daño de cualesquier índole a MOVISTAR por uso indebido de la línea o del equipo por parte del Usuario.
- g) Por utilizar el equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios.
- h) Si el Usuario comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de MOVISTAR y/o de la Secretaría o la Comisión.
- i) Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados contenidos en la carátula del contrato, los anexos y/o la documentación proporcionada a MOVISTAR.
- j) En todos aquellos casos en los que MOVISTAR determine con base en la información con la que cuenta que el usuario se encuentra realizando re-originación de llamadas.
- k) En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, el anexo y/o la carátula correspondiente, o la ley de la materia.

La suspensión del Servicio por cualquier causa señalada anteriormente no autoriza al Usuario a incumplir con sus obligaciones de pago, esto es, que en el lapso que transcurra entre la suspensión y, en su caso, la reactivación del Servicio, se siguen generando cargos por rentas u otros servicios contratados por el Usuario y que este deberá pagar.

VII. CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES AL USUARIO.

MOVISTAR podrá rescindir el Contrato en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Porque el equipo del Usuario no cumpla con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por la Comisión y/o MOVISTAR.
- b) Para evitar algún daño de cualesquier índole a MOVISTAR por uso indebido de la línea o del equipo por parte del Usuario.
- c) Por utilizar el equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios.
- d) Si el Usuario comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de MOVISTAR y/o de la Secretaría o la Comisión.

- e) Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados contenidos en la carátula del contrato, los anexos y/o la documentación proporcionada a MOVISTAR.
- f) En todos aquellos casos en los que MOVISTAR determine con base en la información con la que cuenta que el usuario se encuentra realizando re-originación de llamadas.
- g) Porque el Usuario incumpla con las obligaciones que asume en términos del presente acuerdo de voluntades, así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en el mismo y/o la carátula correspondiente.
- h) Si el Usuario cede los derechos y/o obligaciones derivados del presente Contrato, el anexo y/o la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de MOVISTAR.
- i) Si el Usuario no cubre todas las cantidades adeudadas a MOVISTAR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios, en términos de lo previsto por la cláusula que antecede.
- j) Si se da la declaración de quiebra, concurso mercantil, suspensión de pagos o estado de insolvencia del Usuario.
- k) En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, el anexo y/o la carátula correspondiente o la ley en la materia.

El hecho de que MOVISTAR rescinda el Contrato no libera al Usuario de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho Contrato.

VIII. CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES A MOVISTAR.

El Contrato podrá rescindirse por el Usuario siempre y cuando exista previamente una resolución o declaración judicial en los siguientes casos:

- a) Si el Usuario no recibe respuesta por parte de MOVISTAR sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas en los Centros de Atención a Clientes MOVISTAR, en términos de la cláusula Décima Octava del Contrato de Prestación de Servicios a Usuarios, en el plazo de 30 (treinta) días hábiles a partir de que sea interpuesta.
- b) Si se comprueba que MOVISTAR hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Usuario para la prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los servicios principales, siempre y cuando dicha solicitud haya sido debidamente formulada por el Usuario y presentarse en alguno de los Centros de Atención a Clientes.
- c) Si MOVISTAR no realiza la bonificación a la que se refiere la Cláusula Décima del Contrato, dentro del siguiente periodo de facturación.

IX. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

- a) Informar a MOVISTAR de cualquier cambio de los datos que ha proporcionado y que constan en la Carátula del Contrato.

- b) Aceptar que MOVISTAR pueda hacer una revisión de la capacidad crediticia del Usuario, directamente o a través de terceros, así como a proporcionar la documentación necesaria que corrobore dicha capacidad.
- e) Usar los Servicios para fines permitidos por la Ley. Será responsabilidad del Usuario el hacer buen uso del Servicio, por lo que deberá sacar a MOVISTAR 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 de MOVISTAR.

X. OBLIGACIONES DE MOVISTAR.

MOVISTAR prestará los servicios en los términos que establece la legislación aplicable, el contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante la Comisión.

En los casos de adquisiciones efectuadas, bajo las figuras de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa, por la Administración Pública Federal, Local o Municipal, para la prestación de los servicios autorizados a MOVISTAR, en las cuales dichos organismos establezcan y definan mediante la convocatoria y bases respectivas o en cualesquier documento las características y las condiciones con las cuales se les deberá prestar el servicio que ampara el contrato, MOVISTAR se sujetará a dichas reglas, según la figura de adquisición que aplique en cada caso, en todos y cada uno de los términos establecidos por dichas dependencias. Adicionalmente MOVISTAR estará obligado, de manera unilateral, a sujetarse a todas las obligaciones del contrato sin la necesidad de que se firme y se adicione al instrumento que obligue a MOVISTAR frente a cualquier dependencia o entidad federal, local o municipal.

Esta cláusula deberá hacerse del conocimiento de los organismos de la Administración Pública Federal, Local o Municipal por escrito, una vez que se notifique la adjudicación irrevocable de servicios a MOVISTAR.

MOVISTAR no podrá revelar a ningún tercero la información proporcionada por el Usuario bajo el carácter de confidencial, sin el consentimiento previo y por escrito del mismo, salvo que la información sea solicitada por autoridad competente en los términos prescritos por la legislación aplicable, o por el buró de Crédito o cualquier otra empresa contratada por MOVISTAR para llevar a cabo los análisis crediticios correspondientes.

XI. FACTURACIÓN Y PAGOS

Por la prestación de los Servicios objeto del contrato, el Usuario se obliga a pagar a MOVISTAR 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 Comisión, 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 MOVISTAR, previo su registro ante la Comisión. En todo caso, el Usuario podrá dar por terminado el contrato estando en todo momento a lo establecido en la Cláusula Décima Tercera del contrato y sujetándose, en su caso, a realizar el pago que como pena por terminar anticipadamente el contrato ha quedado especificado en ese instrumento.

El Usuario tendrá la obligación de cubrir los importes que, producto del uso de sus Servicios fueran facturados por MOVISTAR hasta con 60 días de retraso. Es responsabilidad del Usuario seleccionar el (los) producto y planes tarifarios que se adecuen a sus necesidades y requerimientos de consumo, por lo que el uso de cualquier servicio prestado en territorio nacional o en el extranjero está amparado bajo la aceptación del presente contrato y deberá ser cubierto por el Usuario.

La prestación de Servicios que bajo el sistema de Planes tarifarios de renta básica mensual solicite el Usuario, estará sujeta a la evaluación crediticia y aprobación previa que MOVISTAR –por sí o por interpósita persona- lleve a cabo y se regirá por los términos y condiciones previstos en el presente Contrato.

XII. FORMA Y ÉPOCA DE PAGO

Los Servicios facturados mensualmente al Usuario bajo el sistema de Planes tarifarios de renta básica mensual, deberán ser cubiertos en moneda nacional a más tardar el día señalado en la factura como fecha límite de pago, adicionalmente, esta información está disponible en los Centros de Atención y puntos de contacto MOVISTAR. Si por cualquier motivo MOVISTAR dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de los Servicios prestados, esta no renuncia a su derecho de cobrarlos.

MOVISTAR remitirá al domicilio del Usuario la factura relativa al importe de uso de los Servicios. La fecha de corte se determinará por meses calendario contados a partir de la fecha de activación del Servicio contratado. El monto adeudado deberá ser cubierto por el Usuario a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la misma.

El hecho de que el Usuario no reciba la factura, no libera al mismo de la obligación de pago de los servicios dentro del plazo máximo establecido al efecto, siendo responsabilidad del Usuario solicitar su saldo al Centro de Atención a Clientes o los Puntos de Contacto, efectuar el pago oportuno del mismo y actualizar los datos de entrega de la factura por cambio de domicilio, así como notificar errores en los datos de la dirección de entrega.

El Usuario podrá efectuar sus pagos en las instituciones bancarias referidas en las facturas y en los establecimientos autorizados al efecto por MOVISTAR, como también podrá hacerlo dando la instrucción a esta última de que se haga el cobro automático correspondiente mediante el cargo a una tarjeta de crédito o débito del Usuario, en el entendido que la fecha de pago será aquélla en la cual MOVISTAR,

a través del emisor de la tarjeta de crédito o débito, intente por primera vez cargar automáticamente a la cuenta de dicha tarjeta las cantidades correspondientes al período de facturación de que se trate.

En caso de que la tarjeta de crédito o débito del Usuario sea boletinada o por cualquier causa cambie de número, MOVISTAR se reserva el derecho de solicitar cualquier documentación que estime necesaria para efectuar nuevamente el cargo automático a una nueva tarjeta de crédito o débito.

En caso de que el Usuario no pague los Servicios conforme a lo establecido en esta cláusula, pagará a partir del día siguiente al vencimiento de la fecha límite de pago, intereses moratorios de facturas vencidas a una tasa anualizada equivalente a la Tasa de Interés Interbancaria y de Equilibrio (T.I.I.E.) por 2 (dos), la cual deberá ser dividida entre 360 y multiplicada por cada día de retraso con respecto a la fecha límite de pago establecida, en la inteligencia de que la tasa de interés aplicable para determinar los intereses moratorios se ajustará mensualmente de conformidad con la T.I.I.E., según la última publicación que de tal tasa se haga en el Diario Oficial de la Federación.

El límite de crédito de los planes de postpago será en todo momento modificable, por lo que MOVISTAR se reserva el derecho de establecer un límite de crédito para cada caso en específico, mismo que podrá ser modificado en cualquier fecha a criterio de MOVISTAR.

Si el Usuario tiene dudas sobre su estado de cuenta o factura, o en caso de inconformidad con su contenido, deberá llamar al Centro de Atención a Clientes MOVISTAR para aclarar sus dudas, o bien presentar por escrito su inconformidad dentro de los 30 días siguientes a la fecha de corte de dicha factura, en la que describa de manera breve y precisa los motivos de su queja, a efecto de que MOVISTAR pueda dar la atención debida a la misma y dar una contestación al Usuario dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción de dicha queja, sin perjuicio de la obligación del Usuario de efectuar el pago total de los montos facturados de manera oportuna y exigir, de ser procedente, el reembolso y/o bonificación de las cantidades pagadas en exceso a MOVISTAR.

XIII. BONIFICACIONES

En caso de que por causas imputables a MOVISTAR se interrumpa la prestación del Servicio por un periodo mayor a 72 horas consecutivas contadas a partir de la fecha del reporte, MOVISTAR abonará al Usuario la parte de la tarifa elegida que le corresponda al tiempo que dure la interrupción, aun cuando se trate de caso fortuito o de fuerza mayor, lo anterior no tendrá validez si la interrupción es por causas imputables al usuario.

En caso de que MOVISTAR no atienda las quejas de los Usuarios, estos podrán acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor, organismo encargado de recibir las quejas presentadas por los Usuarios.

XIV. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS.

Las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del contrato se entenderán practicadas de manera fehaciente conforme lo siguiente:

PEGASO PCS, S.A. DE C.V.:

Prolongación Paseo de la Reforma No. 1200,
Colonia Cruz Manca
Delegación Cuajimalpa
Código Postal 05349,
México, D.F.
At'n: Secretaría General

(En caso de que llegare a cambiar el domicilio señalado anteriormente, en cualesquiera de los Centros de Atención a Clientes se les podrá informar a los Usuarios el nuevo domicilio.)

EI USUARIO: Mediante el envío de:

- I) Correo certificado
- II) Mensajes cortos de texto, a través de su aparato telefónico
- III) Notificación por medios electrónicos.

El domicilio del Usuario será el indicado al Centro de Atención a Clientes al momento de llevar a cabo la activación del equipo, o en caso de contratos relativos a los Planes tarifarios de renta básica mensual, el que aparece en la carátula del Contrato, o en cualquier domicilio registrado como actualización de datos proporcionada a MOVISTAR, la cual forma parte del mismo. Para efecto de lo anterior, el Usuario deberá en todo momento notificar a MOVISTAR de manera fehaciente cualquier cambio de domicilio, dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales a partir de que tuvo verificativo. En caso contrario, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado.

XV. DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

El Usuario -no importando el lugar en donde haya adquirido su aparato telefónico MOVISTAR 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.

Asimismo, deberá presentar sus quejas por escrito a MOVISTAR 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 dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del Usuario.

En caso de que MOVISTAR no atienda las quejas de los Usuarios, estos podrán dirigirse a:

Comisión Federal de Telecomunicaciones
Bosques de Radiatas No. 44
Col. Bosques de las Lomas
Delegación Cuajimalpa
México, D.F. C.P.05120