

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. Objetivo

El Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo describir los servicios de telecomunicaciones que ofrece **Talento Net, S. de R.L. de C.V.** bajo el nombre comercial **Newww**, al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 13 de mayo de 2019, y en su carácter de Operador Móvil Virtual de

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros usuarios o posibles usuarios para conocer a detalle los diferentes derechos y obligaciones derivados de los servicios de telecomunicaciones que ofrece **Newww**.

Adicionalmente, en este Código, los usuarios podrán consultar la información de **Newww** que se establece en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

2

2. Terminología

- **Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. –Altán–.** Es la empresa mexicana responsable de diseñar, desplegar, operar y mantener la Red Compartida, con la cual **Newww** tienen contratados los servicios de red para el Servicio, cuya información puede consultarse en el portal de internet: <https://www.altanredes.com/>.
- **Autorización.** Es el título de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el

Instituto Federal de Telecomunicaciones en beneficio de Talento Net, S. de R.L. de C.V. el 13 de mayo de 2019.

- **Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones.**- Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el Usuario puede consultar las Tarifas y Planes aplicables al Servicio: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.
- **Carátula.**- Es el documento que forma parte integral del Contrato de Servicios en la modalidad de Pospago o Pospago Abierto, en donde se consignan los datos principales del Usuario, Equipo(s), el Sistema de Pago, los servicios contratados, el Plan y las Tarifas aplicables, así como otras características del Contrato de Servicios.
- **Centro de Atención Telefónica (CAT).**- Son los números telefónicos de **Newww** que aparecen en la Carátula y/o Estado de Cuenta y/o Página Web para que se comunique el Usuario para todo lo relacionado con la prestación del Servicio; al teléfono **(55) 87894444**, en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 horas, y sábados y domingos de 7:00 a 21:00 horas, donde: **(i)** se brinda información sobre Planes, sus condiciones comerciales y la cobertura; **(ii)** se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico; **(iii)** se reciben pagos a través de tarjeta de crédito; **(iv)** se atiende a personas físicas y/o morales que deseen contratar el Servicio para levantar su orden de servicio; y, **(v)** se reciben solicitudes de facturación electrónica, entre otras funciones.
- **Cobertura Garantizada.** - Es el área geográfica en la que **Newww** ofrece el Servicio de Telefonía Móvil correspondiente a cierta tecnología de acceso, en donde cumple con todos los Índices de Calidad establecidos en los

Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, emitidos por el IFT.

- **Cobertura Geográfica.**- Son las poblaciones en las que **Newww** cuenta con infraestructura propia y/o arrendada que le permite suministrar el Servicio de manera eficaz y eficiente.
- **Cobertura No Garantizada.**- Es el área que refleja la zona geográfica en la que **Newww** ofrece el Servicio Móvil, correspondientes a cierta tecnología de acceso, sin que se manifieste que cumplen con los índices de calidad establecidos en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil.
- **Contraprestación.**- Es el pago por la prestación del Servicio y/o Servicios Adicionales conforme al Plan contratado por el Usuario y la Tarifa vigente.
- **Contrato de Servicios.**- Es el contrato marco de prestación del servicio de Internet Fijo, de Internet Móvil o de Telefonía Móvil, aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, que suscribirá **Newww** con el Usuario.
- **Desbloqueo.**- Es la eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos de Telefonía Móvil para que éstos puedan ser utilizados en la red de cualquier proveedor distinto a **Newww**. Todos los Equipos de Telefonía Móvil son entregados al Usuario bloqueados; sin embargo, el Usuario podrá solicitar su desbloqueo una vez que haya concluido el Plazo Forzoso contratado o cuando se haya liquidado el costo total del Equipo de Telefonía Móvil. En caso de que el costo total del Equipo de Telefonía Móvil sea liquidado al momento de la contratación, éste será entregado al Usuario completamente desbloqueado.

- **Disposiciones Aplicables.-** Son las disposiciones jurídicas que regulan la prestación del Servicio y, por consecuencia, el Contrato de Servicios, a saber: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 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 – en adelante, la “**NOM 184 SCFI 2018**”–; Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Autorización, el Contrato de Servicios, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
- **Equipo.-** Son los equipos y accesorios que son necesarios para que el Usuario reciba el Servicio, los cuales se especifican en la Carátula y se entregan al Usuario en la modalidad que se detalla en el Contrato de Servicios y en la Carátula.
- **Equipo de Telefonía Móvil.-** Es el equipo terminal propiedad del Usuario que deberá estar debidamente homologado por el IFT para poder conectarse a la red de **Newww** para que el Usuario haga uso del servicio de Telefonía Móvil.
- **Establecimiento.-** Es el domicilio de **Newww** que se indica en la Carátula, así como los domicilios correspondientes a las sucursales de **Newww** que se especifican en la Página Web.

- **Estado de Cuenta.-** Es el documento que recibirá el Usuario en su domicilio, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. **Newww** podrá pactar expresamente con el Usuario que el Estado de Cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la Carátula o consultado a través de la Página Web.
- **Fabricante.-** Es la persona física o moral distinta a **Newww**, identificada en la caja y en el manual del Equipo que: (i) importa y/o produce y/o distribuye el Equipo y los accesorios incluidos como parte del mismo; y, (ii) otorga al Usuario la garantía respecto de dicho Equipo, según se establece en la póliza de garantía contenida en la caja.
- **Fecha Límite de Pago.-** Es el día de cada mes señalado por **Newww** para que el Usuario que disfruta del Servicio en los esquemas de Pospago o Pospago Abierto, pague el Servicio del Periodo de Facturación correspondiente. La Fecha Límite de Pago estará visible en el Estado de Cuenta que le llegará al Usuario por los medios pactados y establecidos en la Carátula.
- **Formatos Simplificados de Información.-** Son los formatos simplificados de información que son enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.
- **Garantía del Equipo.-** Es el certificado o póliza emitida por el Fabricante que ampara, por un periodo no menor de 90 días contados a partir de la fecha de compra, cualquier desperfecto o falla técnica de fabricación que presente el Equipo que es adquirido por el Usuario directamente de **Newww**.

- **Horario Hábil.-** Es el horario de 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado.
- **IFT.-** Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **IMEI.-** Es el código de identidad de fabricación del Equipo de Telefonía Móvil – *International Mobile Equipment Identity Number*, por sus siglas en inglés– conforme a lo dispuesto en la Disposición Técnica IFT-011-2017 vigente o la que la sustituya.
- **Internet.-** Es el conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Esos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que, en conjunto, componen Internet funcionen como una red lógica única.
- **Internet Fijo.-** Es el servicio de telecomunicaciones para Uso Residencial Familiar que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicación de internet IP, permitiendo a los usuarios finales acceder desde una ubicación geográfica fija.
- **Internet Móvil.-** Es el servicio de telecomunicaciones para Uso Residencial Familiar que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicación de internet IP, que permite a los usuarios finales acceder desde cualquier ubicación utilizando, teléfonos, computadoras u otros dispositivos electrónicos.

- **Línea.-** Es el número geográfico móvil que **Newww** asigna al Usuario con motivo de la celebración del Contrato de Servicios de Telefonía Móvil o aquel que el Usuario conserva en virtud de haber sido portado a **Newww**.
- **Llamada.-** Es la conexión de voz establecida entre dos Equipos de Telefonía Móvil de Usuarios, que permite llevar a cabo una comunicación bidireccional.
- **MiFi.-** Es el router inalámbrico que el Usuario podrá adquirir de **Newww**, que actúa como Hotspots WiFi móvil, conectándose a una red móvil para proporcionar el acceso a internet en más de 1 dispositivo simultáneamente.
- **MSISDN.-** Es el número de identificación único del usuario, mejor conocido como tu número de teléfono móvil.
- **Oferta de Referencia.-** Es la oferta de referencia de servicios mayoristas de telecomunicaciones, funciones e infraestructura sobre bases de transparencia y no discriminación, que Altán está obligada a presentar al IFT para su aprobación y registro, en los términos ahí establecidos, la cual puede ser consultada en el portal de internet de Altán, en la dirección: <https://www.altanredes.com/soluciones-a-operadores/oferta-de-referencia/>.
- **Orden de Servicio.-** Es el documento que es llenado por el personal de **Newww** con el objetivo de establecer de manera precisa los servicios operativos a realizar a los usuarios y el grado de satisfacción y eficiencia de los mismos.
- **Operador Móvil Virtual.-** Es el concesionario o autorizado que presta, comercializa o revende servicios móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún concesionario mayorista móvil.

- **Página Web.-** Es la página web principal de **Newww**, donde se encuentra su información general, servicios, comunicados, requerimientos legales, además de que es un medio de contacto. La página web es <https://newww.mx/>.
- **Parámetro de Calidad.-** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Usuarios, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la tecnología de acceso.
- **Periodo de Facturación.-** Es el día determinado por **Newww** para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Usuario por concepto del uso del Servicio y/o de los Servicios Adicionales.
- **Plan.-** Es la oferta comercial de Servicios que **Newww** ofrece al Usuario, cuyas características se detallan en el número de inscripción asignado por el IFT. El Plan puede o no incluir una combinación de eventos, por ejemplo, de voz y/o SMS y/o datos y/u otros servicios disponibles para el Usuario por el pago de la renta mensual. La información de los Planes disponibles se podrá consultar, además, en la Página Web, CAT y/o por cualquier otro medio que **Newww** habilite para tal efecto.
- **Portabilidad.-** Es el derecho que tiene el Usuario de cambiar de proveedor del servicio de Telefonía Móvil conservando al efecto su mismo número telefónico.
- **Pospago.-** Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera posterior a la utilización del mismo.

- **Pospago Abierto.**- Es el esquema de contratación a través de la cual el Usuario accede a pagar mensualmente a **Newww**: (i) una renta fija mensual o cargo fijo por tener a su disposición el Servicio o Plan; y, (ii) cualquier otro cargo correspondiente a las unidades consumidas adicionales a las contenidas en el Plan, contratación de servicios adicionales y/o la utilización de otros servicios que se encuentren disponibles, los cuales le serán facturados en la siguiente fecha de corte.
- **Prepago.**- Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera anticipada a la utilización del mismo.
- **Profeco.**- Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- **Red Mayorista.**- Es la red pública de telecomunicaciones de Altán, destinada exclusivamente a comercializar capacidad, infraestructura o servicios de telecomunicaciones al mayoreo a otros concesionarios o comercializadores, entre éstos, **Newww**.
- **Servicio.**- Se refiere, indistintamente, a cualquiera de los servicios de telecomunicaciones que comercializa **Newww**, los cuales son Internet Fijo, Internet Móvil y Telefonía Móvil –que incluye SMS y datos–, de conformidad con las Tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
- **Servicio Adicional.**- Es el conjunto de servicios opcionales que **Newww** podrá prestar al Usuario de manera adicional al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando el Usuario lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes. **Newww** informará al Usuario los servicios adicionales que están disponibles para su contratación.

- **Sistema de Pago.-** Es la forma de pago señalada en la Carátula o la que elija el Usuario mediante la cual realizará el pago de la Contraprestación.
- **Tarifa(s).-** Son los monto(s) que debe pagar el Usuario por el Servicio, lo(s) cual(es) está(n) registrado(s) ante el IFT y puede(n) ser consultado(s) en la Página Web y en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Las Tarifas incluyen el Plan y los impuestos aplicables.
- **Tarjeta SIM.-** Es el chip inteligente que permite la conexión del Equipo de Telefonía Móvil con la red de **Newww**. **Newww** sustituirá la Tarjeta SIM en caso de que ésta llegue a presentar fallas de fabricación y/o por actualización tecnológica que permita al Usuario acceder al servicio de Telefonía Móvil.
- **Telefonía Móvil.-** Sistema de comunicación para la transmisión de sonidos a larga distancia que permite hacer y recibir llamadas desde cualquier lugar, siempre que sea dentro del área de cobertura del servicio que lo facilita. Dicho servicio puede incluir mensajes de texto –SMS– y datos.
- **Uso Personal.-** Es el uso del Servicio acorde con las necesidades personales del Usuario, que no implique un uso comercial o con fines de lucro o de especulación comercial.
- **Uso Residencial Familiar.-** Es el uso del Servicio conforme al consumo de un solo hogar, acorde a las necesidades personales de sus miembros, o un solo individuo, que no implique un uso comercial o con fines de lucro o de especulación comercial.
- **Usuario.-** Es la persona física o moral que suscriba el Contrato de Servicios con **Newww** y que utiliza el Servicio como destinatario final.

3. Descripción del Servicio

Newww, en su carácter de Operador Móvil Virtual, presta directamente al Usuario los servicios móviles adquiridos de Altán.

Newww prestará el Servicio a todo aquel que lo solicite para su **Uso Residencial Familiar** o para **Uso Personal**, según lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Newww tiene la facultad de dar por terminado el Contrato de Servicios sí, conforme a dicho instrumento y/o las demás Disposiciones Aplicables, se constata que el Usuario está dando al Servicio un uso diverso al contratado o con fines de lucro.

Newww será el único responsable frente al Usuario de la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Newww respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las Disposiciones Aplicables.

4. Servicios adicionales

Newww puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Newww contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

Newww puede ofrecer Planes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

13

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual **Newww** tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

La cancelación de los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

5. Cobertura del Servicio

La Cobertura Geográfica donde **Newww** prestará el Servicio podrá ser consultada por el Usuario en la Página Web y en el CAT, así como cualquier actualización a la misma.

Newww prestará el Servicio dentro de las áreas de Cobertura Garantizada donde se dé a conocer la oferta comercial al público en general y dentro de la Cobertura Geográfica, en las áreas en donde la concentración de tráfico en la red permita la prestación del Servicio de manera estable, en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo a los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT.

Newww atenderá toda solicitud del Servicio dentro de la Cobertura Geográfica y/o de la Cobertura Garantizada y No Garantizada, según corresponda, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

Los mapas de cobertura del Servicio con las especificaciones ordenadas en los Lineamientos emitidos por el IFT pueden consultarse en la Página Web, en la liga: <https://newww.mx/mapa-cobertura/>.

6. Contratación y activación del Servicio

Para recibir el Servicio, el Usuario deberá firmar con **Newww** la Carátula y/o el Contrato de Servicios, los cuales se encuentran debidamente aprobados y registrados por la Profeco e inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT; deberá proporcionar su información personal: nombre o razón social, correo electrónico, RFC e identificación oficial vigente, entre otros datos que se indican en la Carátula –tratándose del esquema de Pospago o Pospago Abierto–; indicar, de ser el caso, el domicilio donde se entregará el Equipo, el método de pago del Servicio y los conceptos facturables.

El Usuario será responsable de la veracidad y exactitud de la información y datos personales facilitados a **Newww** en el momento de la contratación del Servicio, por lo cual **Newww** no será responsable en caso de falsedad en la información y datos personales proporcionados por el primer mencionado.

El Servicio contratado quedará especificado en la Carátula y/o en el Contrato de Servicios –en este último caso, tratándose de servicios contratados en el esquema de Prepago–, se prestará de acuerdo con las Disposiciones Aplicables, el Contrato de Servicios y las Tarifas que, para tales efectos, registre **Newww** ante el IFT.

El Usuario deberá asumir el costo de envío a su domicilio del Equipo y/o Tarjeta SIM, cuyo monto será informado previamente al Usuario a través del CAT.

6.1. Servicio de Internet Fijo y Móvil

Newww ofrece el servicio de Internet Fijo y Móvil a sus Usuarios mediante la contratación de los servicios de red de Altán. El Usuario se obliga a utilizar el servicio de Internet Fijo y Móvil únicamente para **Uso Residencial Familiar**.

La entrega del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios, por lo cual, dentro de dicho plazo, **Newww** empezará a prestar el Servicio al Usuario. **Newww** confirmará la fecha de entrega del Equipo con el Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Usuario se compromete a activar el Equipo por sus propios medios siguiendo las instrucciones que se encontrarán dentro del empaque a través del cual **Newww** le proporcionará el Equipo.

Si el Usuario requiere la asistencia de **Newww** para la activación del Equipo, ésta se brindará sin costo alguno a través del CAT; si el Usuario así lo desea podrá solicitar a **Newww** una visita del personal técnico para la activación del Equipo, con un costo adicional que será cubierto por el Usuario de manera anticipada. De ser el caso, las partes

acordarán, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha y hora de la visita del personal técnico de **Newww**.

Tratándose del Servicio de Internet Móvil, y para efectos de la activación del mismo, el Usuario deberá insertar la Tarjeta SIM que le proveerá **Newww** en el Equipo, para lo cual deberá retirar la tapa y la batería; justo debajo de donde está la batería se encuentra la ranura para colocar la Tarjeta SIM; una vez insertada la Tarjeta SIM, el Usuario deberá colocar nuevamente la batería y la tapa.

Una vez colocada correctamente la Tarjeta SIM y cerrado el Equipo, el Usuario deberá encenderlo y esperar que encienda; luego, deberá activar el Servicio para poder navegar en Internet.

Para el caso del servicio de Internet Fijo, el Usuario no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, **Newww** no será responsable de la prestación del Servicio. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla en el Servicio ocasionada por las manipulaciones no autorizadas del Equipo.

En caso que **Newww** no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al Usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para ello, y se tendrá por terminado el Contrato de Servicios sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar **Newww** una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a **Newww**. Dicha devolución en beneficio del Usuario se efectuará mediante transferencia electrónica en la cuenta bancaria que el Usuario indique a **Newww**.

Si **Newwww** no requiere anticipo porque envía la factura, recibo o comprobante al domicilio del Usuario con el cargo por concepto de activación del Servicio, y no se ha iniciado la prestación del Servicio, **Newwww** cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro del mismo.

En caso que el personal de **Newwww** acuda al domicilio del Usuario para la activación del Equipo, el Usuario puede oponerse, sin responsabilidad alguna para él, ante la negativa del personal de **Newwww** a identificarse y/o a mostrar la Orden de Servicio; situación que debe informar el Usuario a **Newwww** en ese momento.

El Usuario otorgará al personal designado por **Newwww** debidamente identificado y, previo aviso a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, todas las facilidades necesarias para la activación, revisión, mantenimiento, verificación e inspección del Equipo y/o del Servicio, así como el uso del espacio que se requiera para colocar el Equipo que es necesario para la prestación del Servicio.

El Usuario tendrá derecho a contratar el Servicio conforme a las condiciones comerciales y términos registrados por **Newwww** ante la Profeco, a través de medios electrónicos, cumpliendo con lo establecido en el artículo 76-Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, incluyendo la Página Web, sin perjuicio del uso de otros medios.

6.2. Servicio de Telefonía Móvil

Newwww ofrece el servicio de Telefonía Móvil a sus Usuarios mediante la contratación de los servicios de red de Altán. El Usuario se obliga a utilizar el servicio de Telefonía Móvil para **Uso Personal**.

El servicio de Telefonía Móvil funciona con una Tarjeta SIM que, al activarse, se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN, lo que permite al Usuario utilizar el servicio de Telefonía Móvil. Las especificaciones técnicas de la Tarjeta SIM harán que sólo funcione con **Newww** y no con otras redes. Por eso, te sugerimos adquirir la Tarjeta SIM en los sitios autorizados que se mencionan en la Página Web.

En caso que la Tarjeta SIM se encuentre dañada, el Usuario deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a) Establecer contacto a través del CAT.
- b) Validar los datos de contacto y de seguridad.
- c) Confirmar dirección de recepción de la Tarjeta SIM o, en su caso, acudir al establecimiento de **Newww** por la Tarjeta SIM.
- d) En su caso, validar la guía de envío de la Tarjeta SIM.
- e) En caso que el Usuario acuda al establecimiento de **Newww**, se le entregará la Tarjeta SIM de manera inmediata; si solicita su envío por mensajería, la recibirá en un plazo máximo de 5 días hábiles; dicho plazo podrá extenderse por caso fortuito o de fuerza mayor, sin responsabilidad alguna para **Newww**.

Para activar el Servicio de Telefonía Móvil, el Usuario deberá insertar correctamente la Tarjeta SIM de **Newww** en el Equipo de Telefonía Móvil. En caso de ser necesario, el Usuario deberá configurar el APN, con la siguiente configuración: APN: Nombre: internet.newww.com.

7. Vigencia del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar la autorización de Newww**, únicamente se tendrá que dar aviso a **Newww** a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la Carátula.

8. Tarifas

Las Tarifas, los Planes y promociones de **Newww**, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Asimismo, podrán solicitarse en el CAT, en el correo electrónico contacto@newww.mx y/o en la Página Web.

Los Formatos Simplificados de Información serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.

La Página Web cuenta con un apartado específico para que el Usuario descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa **Newww**.

Las Tarifas no podrán establecer condiciones contractuales, tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Servicios. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las Tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Servicios.

Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente **Newww** inicie la prestación del Servicio. La fecha, forma y lugares de pago del Servicio pueden consultarse por cualquiera de los medios de contacto señalados en este Código.

Newww no cobrará Tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior. Asimismo, **Newww** no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

9. Esquema de pago del Servicio

Los Contratos de Servicios de Internet Fijo en Casa e Internet Móvil **se registrarán bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo; dicho esquema va a operar **bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio**.

El Contrato de Servicios de Telefonía Móvil se registrará bajo el esquema de Pospago Abierto o de Prepago, según el Plan contratado por el Usuario.

9.1. Esquema de Pospago o de Pospago Abierto

El Usuario se obliga a pagar la totalidad de las Contraprestaciones establecidas en el Estado de Cuenta a más tardar en la Fecha Límite de Pago señalada en el propio Estado de Cuenta.

Cualquier Contraprestación a cargo del Usuario y a favor de **Newww** deberá ser pagada en la forma señalada en el Estado de Cuenta respectivo y en cualquiera de los Establecimientos o por los medios de pago señalados por **Newww**, o mediante cargo

recurrente a una tarjeta de crédito o débito, en caso de que el Usuario así lo autorice previamente en la Carátula.

En caso que, por alguna razón, **Newwww** deje de cobrar, en su momento, cualquier cantidad a la que tuviere derecho con motivo del Contrato de Servicios, no se entenderá que la misma ha sido condonada y, por el contrario, **Newwww** podrá acreditarla en un Estado de Cuenta posterior y cobrarla siempre y cuando no haya prescrito en términos de ley.

Newwww podrá cargar en el Estado de Cuenta cualquiera de los adeudos derivados de los servicios previamente suministrados y que el Usuario no haya cubierto oportunamente.

El Usuario será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en el Estado de Cuenta y, en caso de ser necesario, podrá objetar cualquier cargo, siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 días naturales contados a partir de la Fecha Límite de Pago establecida en el Estado de Cuenta objetado. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del Usuario de interponer ante la Profeco una queja en contra de **Newwww** para reclamar el cargo indebido en el término de 1 año. En caso que sea procedente la objeción, **Newwww** compensará dicho importe al Usuario a más tardar en la siguiente factura junto con la bonificación que, en su caso, proceda conforme a lo establecido en las Disposiciones Aplicables.

En caso de falta de pago o pago extemporáneo de la Tarifa, **Newwww** suspenderá inmediatamente la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna a su cargo, y el Usuario deberá pagar las tarifas aplicables para restablecer el Servicio.

9.2. Esquema de Prepago –Servicio de Telefonía Móvil–

Bajo este esquema, el Usuario va a pagar el Servicio de Telefonía Móvil de manera anticipada a la utilización del mismo a través de **recargas** que realice el Usuario. La fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que **Newww** iniciará la prestación del Servicio.

9.2.1. Recargas –Telefonía Móvil–

Todas las recargas que el Usuario realice posteriores a la aceptación del Contrato de Servicios de Telefonía Móvil se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de dicho instrumento.

Newww podrá ofrecer Planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

Newww se obliga a informar al Usuario, de manera gratuita, cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del Usuario:

- a) La confirmación del monto de la recarga realizada.
- b) La oferta comercial activada y los 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) La vigencia de la recarga.

- e) La liga de Internet en donde el Usuario puede 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 Usuario desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta una recarga conforme a la oferta comercial que desee contratar de **Newww**.

9.2.2 Medios de recarga de saldo –Telefonía Móvil–

El Usuario podrá realizar recargas de saldo por cualquiera de los medios:

- a) A través de la Página Web, en la dirección <https://recarga.newww.mx/#/movilidad>, donde con sólo 3 pasos el Usuario podrá realizar la recarga: **(1)** ingresando su número telefónico; **(2)** seleccionando la recarga; y, **(3)** realizando el pago.
- b) Desde la Página Web, en la dirección <https://cliente.newww.mx/>, donde el Usuario deberá seleccionar el Servicio que desea recargar, presionar el botón Generar Recarga y realizar el pago correspondiente.
- c) A través de la aplicación móvil de **Newww** disponible en la tienda Google Play, la cual podrá instalarse en dispositivos móviles. El Usuario deberá ingresar a la aplicación y generar el pago del servicio, en la sección realizar una recarga.
- d) Vía telefónica en el CAT, donde el Usuario deberá solicitar la recarga y un ejecutivo lo apoyará; marcando al **050** desde el teléfono móvil (siempre y cuando el equipo sea de la red **Newww**) o marcando al número telefónico **55 8789 4444**.

La información señalada en este apartado podrá ser consultada, en todo momento, en el CAT.

9.2.3. Manejo de saldo

El Usuario siempre deberá contar con saldo para tener acceso al servicio de Telefonía Móvil. El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el Usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso del Servicio durante el periodo de vigencia de la oferta comercial contratada.

El servicio de envío de mensajería, navegación y el de llamadas, será interrumpido si el Usuario no tiene saldo.

9.2.4. Ciclo de vida de la línea o número asignado –Telefonía Móvil–

24

9.2.4.1. Esquema de Prepago

La Línea o número asignado por **Newww** al Usuario estarán activos siempre que el Usuario cuente con saldo para tener acceso al Servicio.

Del mismo modo, el Servicio de Telefonía Móvil se considerará activo mientras esté vigente el ciclo de vida del Plan contratado por el Usuario. Una vez finalizada esa vigencia y si el Usuario no hace una nueva recarga, el Servicio pasará a un estado de suspensión, lo cual indicará que el Usuario no tendrá ningún tipo de tráfico saliente ni entrante. En caso de que el Usuario permanezca más de 180 días en ese estado de suspensión, **Newww** procederá a la desactivación de la línea.

9.2.4.2. Esquema de Pospago Abierto

La Línea o número asignado al Usuario por **Newww** se mantendrán activos siempre que el Usuario pague las Tarifas en la Fecha Límite de Pago pues, en caso contrario, el servicio de Telefonía Móvil será suspendido al día siguiente al en que se debió efectuar el pago del Servicio.

En caso que el Usuario permanezca más de 180 días en ese estado de suspensión, **Newww** procederá a la desactivación de la línea.

9.2.5. Servicio fuera del territorio nacional (Roaming Internacional)

El Usuario podrá recibir el Servicio de Telefonía Móvil en Estados Unidos de América y Canadá, de conformidad con los términos y condiciones del Plan contratado por el Usuario, mismos que podrán consultarse en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones, en el CAT, en la Página Web, o enviando un correo electrónico a la dirección contacto@newww.mx.

25

9.2.6. Procedimiento de activación y desactivación del Servicio de Telefonía Móvil cuando el usuario se encuentre fuera del país

Para hacer uso y recibir el Servicio de Telefonía Móvil en Estados Unidos de América y Canadá, el Usuario no deberá realizar procedimiento alguno de activación, ya que se hará de manera automática, de conformidad con los términos y condiciones del Plan contratado por el Usuario, así como con base en las Tarifas publicadas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

Para mayor información sobre el uso del Servicio de Telefonía Móvil fuera del territorio nacional, el Usuario podrá utilizar cualquiera de los medios de contacto que se indican en este Código.

10. Modificaciones en el Contrato de Servicios

10.1. Esquema de Pospago o de Pospago Abierto

Newww dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de Servicios bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del Contrato de Servicios sin penalidad alguna para el Usuario.

Newww debe obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Usuario.

10.2. Esquema de Prepago

Newww dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso

deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

11. Cambio de Tarifa o de Plan

El Usuario puede cambiar de Tarifa o Plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

Para que proceda el cambio de Tarifa o Plan, el Usuario deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Que se haya facturado, por lo menos, una mensualidad del Plan originalmente contratado.
- b) Que exista disponibilidad y factibilidad técnica para efectuar el cambio.
- c) Que el Usuario acepte el cargo correspondiente al nuevo Servicio contratado de acuerdo con las Tarifas vigentes.

12. Equipos necesarios para recibir el Servicio

El Usuario tiene prohibido: **(a)** utilizar el Equipo o el Servicio en forma comercial o en forma no autorizada por **Newww**; y, **(b)** permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo o del Servicio.

El Usuario deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad, por lo cual deberá adquirir, a su costa, un

regulador de voltaje o un sistema de puesta a tierra –tierra física– para proteger el Equipo, los cuales no serán proporcionados por **Newww**, siendo de la entera responsabilidad del Usuario contar con alguno de dichos equipos, pues será el único responsable de las diferencias de voltaje o descargas.

El Usuario libera a **Newww** de cualquier responsabilidad por daños a otros equipos de su propiedad, así como de los daños y perjuicios ocasionados al Equipo por la falta de dicho regulador de corriente eléctrica o sistema de tierra física.

12.1. Internet Fijo

Los Equipos y accesorios que son necesarios para recibir el servicio de Internet Fijo son propiedad de **Newww**, mismos que se entregan al Usuario en **comodato** –en préstamo–.

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentren en su poder, hasta la terminación del Contrato de Servicios y deberán ser devueltos a **Newww** presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo y, por su parte, **Newww** se obliga a dar mantenimiento a los Equipos para la adecuada prestación del Servicio mientras el Contrato de Servicios esté vigente.

12.1.1. Características técnicas y de operación del Equipo de Internet Fijo

El Equipo que es entregado en comodato al Usuario consiste en un **modem o router fijo inalámbrico** compatible con la Red Mayorista, el cual podrá ser adquirido por el Usuario directamente con **Newww**.

El modelo del Equipo –modem– es S10 4G LTE, con capacidad para recibir una Tarjeta SIM 4.5G LTE, para operar en la frecuencia 2.4 y 5.0 MHz, el cual incluye 2 antenas externas,

una batería de 2,400 mAh, un cargador de pared, una guía rápida de instalación y una Tarjeta SIM 4.5G LTE, la cual deberá ser insertada por el Usuario en el Equipo para que pueda recibir el Servicio de Internet Fijo.

El Servicio de Internet Fijo no incluye el uso de voz ni de mensajes de texto SMS, por lo que no es compatible con servicios adicionales que requieran la comunicación, validación o confirmación a través de una llamada de voz o la recepción/envío de un mensaje de texto SMS.

El servicio de Internet Fijo estará disponible para su contratación únicamente dentro de las áreas de Cobertura Garantizada ofrecida por **Newww** en donde se dé a conocer la oferta comercial al público en general y dentro de la Cobertura de Servicio en las áreas en donde la concentración de tráfico en la red permita la prestación del servicio de manera estable, en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo a los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT.

Para que el Usuario pueda recibir el Servicio de Internet Fijo, se entregará una Tarjeta SIM junto con el Equipo. La Tarjeta SIM sólo podrá ser utilizada con el Equipo entregado en comodato y provisionado con la Línea asignada por **Newww**, por lo que, si la Tarjeta SIM es colocada en un equipo terminal distinto al Equipo provisionado por **Newww**, el Servicio de Internet Fijo será suspendido hasta que ésta sea colocada nuevamente en el modem.

Una vez insertada la Tarjeta SIM en el Equipo, éste se debe encender y esperar a que inicie y muestre los leds en azul, así como que tenga barra de señal de recepción. Hecho lo anterior, el Usuario deberá conectarse inalámbricamente al Equipo con un dispositivo de su propiedad, identificando la señal inalámbrica que transmite el Equipo, y usando la clave que se muestra en la etiqueta del Equipo en su parte inferior.

Una vez que el Usuario se haya conectado al Equipo, deberá seguir las indicaciones que se encontrarán en el Equipo para activar el servicio de Internet Fijo y comenzar a navegar.

El Equipo no cuenta con funcionalidades de accesibilidad; asimismo, el Equipo no puede desbloquearse, debido a que es propiedad de **Newww**, por lo cual sólo puede utilizarse en la red de **Newww**.

12.1.2. Reparaciones en el Equipo de Internet Fijo entregado en comodato

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no es atribuible al Usuario, **Newww** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Servicios permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades.

Previa coordinación con el Usuario, **Newww** informará la fecha y hora en que se realizará la visita para hacer las reparaciones en el Equipo, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita. El personal designado por **Newww** se deberá identificar y mostrar al Usuario la Orden de Servicio expedida por éste.

12.1.3. Robo o extravío del Equipo de Internet Fijo entregado en comodato

En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo entregado en comodato, imputable al Usuario, éste deberá solicitar a **Newww** la sustitución del mismo, asumiendo los costos del Equipo.

Cuando el Equipo entregado en comodato sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato a **Newww** en un plazo que no excederá de 24 horas

posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibir el Servicio.

El Usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro del Equipo entregado en comodato para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo.

La Tarifa mensual por el Servicio seguirá corriendo de manera regular hasta que el Usuario dé el aviso del robo o siniestro a **Newww** y lo confirme por escrito mediante el acta levantada ante el Ministerio Público.

Newww, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo, de conformidad con las Disposiciones Aplicables, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo podrá cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio, excepto cuando **Newww** acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio.

12.1.4. Retiro o devolución del Equipo de Internet Fijo entregado en comodato

El retiro del Equipo entregado en comodato se llevará a cabo si:

- a) El Usuario así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Servicios.
- b) El Usuario ha dejado de pagar el Servicio.
- c) Si el Contrato de Servicios se da por terminado, es cancelado o rescindido.

El retiro del Equipo entregado en comodato del domicilio indicado en la Carátula no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.

Si se requiere la visita de un técnico de **Newww** al domicilio del Usuario para el retiro del Equipo, el Usuario deberá pagar previamente el costo de ese servicio, el cual será informado a través del CAT.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo a **Newww** a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato de Servicios.

Si al finalizar la relación contractual, el Usuario hizo la devolución a **Newww** del Equipo que le fue entregado en comodato conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios, **Newww** tiene la obligación de devolver al Usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 del Contrato de Servicios.

En el supuesto que el Usuario no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato de Servicios, entregue el Equipo dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que, ese pagaré sólo se firmará por el Usuario para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

En el momento en que el Usuario realice la devolución del Equipo, **Newww** le proporcionará una nota de recepción, la cual contendrá el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

La falta de devolución del Equipo entregado en comodato al Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios, ni exime al Usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder.

12.2. Internet Móvil

Para que el Usuario pueda recibir el Servicio de Internet Móvil y hacer uso del mismo es necesario que cuente con un Equipo MiFi, así como con sus respectivos accesorios, mismos que deberán encontrarse debidamente homologados por el IFT y ser compatibles a la Red Compartida. El Usuario podrá adquirir **–comprar–** el Equipo de **Newww**.

Newww informará al Usuario, previo a la contratación del servicio de Internet Móvil, cuáles son los requerimientos mínimos del Equipo. Si el Usuario cuenta con un Equipo de su propiedad y desea utilizarlo para recibir el servicio de Internet Móvil, **Newww** le informará si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del Servicio, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar ese equipo de su propiedad. En caso que el equipo propiedad del Usuario no cuente con los requerimientos mínimos, **Newww** informará por escrito tal situación.

El Usuario podrá verificar en la página web de Altán, si el equipo con el que cuenta puede gozar de los beneficios que ofrece la Red Compartida, ingresando a la siguiente dirección: <https://www.altanredes.com/category/dispositivos/?producto=MIFI#iframe-movil>.

12.2.1. Características técnicas y de operación del Equipo de Internet Móvil adquirido de *Newww*

El Equipo que se entrega al Usuario es un MiFi, que incluye una batería de 2,100 mAh, un cable micro USB para poder cargarlo, así como un manual de garantía y una Tarjeta SIM 4.5G LTE.

El listado de los Equipos MiFi compatibles a la Red Compartida y que el Usuario podrá adquirir de *Newww* para recibir el servicio de Internet Móvil, pueden consultarse en la siguiente dirección:

<https://www.altanredes.com/category/dispositivos/?producto=MIFI>.

Para los Equipos que el Usuario adquiera de *Newww* no es aplicable el desbloqueo debido a que, por cuestiones de la plataforma de seguridad, sólo se permite su funcionamiento en la red de *Newww*. Los Equipos no cuentan con funcionalidades de accesibilidad.

12.2.2. Garantía del Equipo de Internet Móvil adquirido de *Newww*

El Equipo adquirido de *Newww* cuenta con la garantía del Fabricante, la cual no puede ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega del Equipo. En caso que el Equipo falle fuera de la vigencia de la garantía, *Newww* informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo.

Newww suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía del Equipo, *Newww* proporcione al Usuario un Equipo sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el Usuario haga uso del Servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión.

En caso de que el Equipo se encuentre en revisión o reparación, ese tiempo no será descontado del plazo originalmente otorgado de garantía. Para hacer válida la garantía, el Usuario deberá hacer la solicitud a través del CAT.

Newww informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, en un plazo máximo de 10 días hábiles, si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.

Los términos y condiciones aplicables a la garantía del Equipo adquirido de **Newww** serán los que se establecen en el numeral 11 de la NOM 184 SCFI 2018, y podrán ser consultados en la Página Web, en el hipervínculo https://newww.mx/wp-content/uploads/2020/01/Newww_Garantia_Usuario-_Enrutador_ZLTS10_11.10.2019.pdf.

12.3.3. Robo o extravío del Equipo de Internet Móvil adquirido de **Newww**

En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin el consentimiento del Usuario, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento, a través de los medios de contacto establecidos en este Código, en la Carátula o en el Contrato de Servicios.

El Equipo reportado como robado será desactivado. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el Usuario por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

La Tarifa mensual por el Servicio seguirá corriendo de manera regular hasta que el Usuario dé el aviso del robo o siniestro a **Newww** y lo confirme por escrito mediante el acta levantada ante el Ministerio Público.

Newww, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo, de conformidad con las Disposiciones Aplicables, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo podrá cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio y del Equipo, excepto cuando **Newww** acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio.

12.4. Telefonía Móvil

Para que el Usuario haga uso del servicio de Telefonía Móvil es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para recibir el Servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT y compatible a la Red Compartida.

Newww informará al Usuario, previo a la contratación del servicio de Telefonía Móvil, cuáles son los requerimientos mínimos de los Equipos de Telefonía Móvil que son compatibles a la red de **Newww**.

El Usuario podrá verificar en la página web de Altán, si el equipo de telefonía móvil con el que cuenta puede gozar de los beneficios que ofrece la Red Compartida, ingresando a la siguiente dirección:

<https://www.altanredes.com/category/dispositivos/?producto=Servicios%20m%C3%B3viles#iframe-movil>.

12.4.1. Características técnicas y de operación del Equipo de Telefonía Móvil

El Equipo de Telefonía Móvil deberá contar con las especificaciones técnicas requeridas para conectarse a la red **Newww**: soporte para la Banda 28 (700 MHz), trabajar con la tecnología 4.5G LTE y con capacidad VoLTE.

El listado de los Equipos de Telefonía Móvil que cumplen con las características arriba referidas puede consultarse en la siguiente dirección: <https://www.altanredes.com/category/dispositivos/>.

12.4.2. Desbloqueo del Equipo de Telefonía Móvil

Newww no proporcionará al Usuario Equipo de Telefonía Móvil alguno, por lo cual deberá adquirirlo de terceros y gestionar ante ellos el Desbloqueo del mismo.

37

12.4.3. Robo o extravío del Equipo de Telefonía Móvil

En caso de robo o extravío del Equipo de Telefonía Móvil o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin consentimiento del Usuario, éste deberá solicitar la suspensión de la Línea a través de los medios de contacto establecidos en la Carátula y/o en el Contrato de Servicios, a fin de evitar que lo use un tercero no autorizado, generando cargos y usos indebidos.

Newww, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo de Telefonía Móvil, de conformidad con las Disposiciones Aplicables, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo podrá cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio, excepto cuando **Newww** acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio.

12.5. Comodato del Equipo de Internet Fijo

Cuando la entrega del Equipo se realice en la modalidad de comodato, aplicará lo siguiente:

- a) El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo, asumiendo las obligaciones del comodatario conforme al Código Civil Federal, durante el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por **Newww** o por quien éste designe.
- b) La vigencia del comodato estará sujeta a la duración del Servicio para el cual se utilice el Equipo respectivo, bajo esa modalidad de uso y goce temporal.
- c) El Usuario recibe el Equipo en perfectas condiciones y deberá devolverlo a **Newww** en las mismas condiciones en las que lo recibió, salvo por el desgaste natural causado por el paso del tiempo.
- d) En caso de daños o descompostura del Equipo no imputables al Usuario, la reparación correrá a cargo de **Newww**.
- e) En caso de que el Equipo se encuentre en reparación o mantenimiento, **Newww** debe suspender el cobro del Servicio contratado por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo, excepto cuando **Newww** acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio contratado o le haya proporcionado un equipo sustituto.

12.6. Venta del Equipo de Internet Móvil

Cuando la entrega del Equipo se realice en compraventa, aplicará lo siguiente:

- a) El Usuario podrá consultar cuáles son los Equipos disponibles para compra en la Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web, en el CAT o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.
- b) Sujeto a la disponibilidad de los Equipos, **Newww** se obliga a vender al Usuario los Equipos que éste elija, con las funciones, características y especificaciones ofertadas.
- c) El costo del Equipo será el que sea debidamente informado al Usuario por el personal de **Newww**, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula, en el Contrato de Servicios o en este Código.

13. Estado de cuenta, recibo y/o factura

El estado de cuenta y/o factura reflejarán todos los servicios de telecomunicaciones prestados y se realizará con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos.

El estado de cuenta y/o factura debe contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual y se dará a conocer al usuario por los medios pactados.

Los estados de cuenta contendrán la siguiente información: fecha y hora de llamadas, número o números marcados, duración en minutos o segundos cuando así aplique, o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. En el caso del Servicio de Pospago Abierto, el estado de cuenta y/o factura se enviará al usuario de manera automática.

Newww puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que, previamente, hubiera informado al usuario sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el Servicio se suspenda por supuesta falta de pago, **Newww** debe devolver al usuario el monto que corresponda por el tiempo que el Servicio no estuvo disponible y bonificar al usuario cuando menos el 20% de dicho monto.

13.1. Esquema de Pospago o Pospago Abierto

Newww entregará gratuitamente, en el domicilio del usuario, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados.

La factura contendrá la Fecha de Corte, la Fecha Límite de Pago, así como los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden efectuarse.

El Usuario puede pactar con **Newww** que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultar el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que, al efecto, acuerden ambas partes.

El Usuario se obliga a notificar a **Newww**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula o en el Contrato de Servicios, cualquier

cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el mismo.

En caso que el Usuario no notifique a **Newww** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del usuario señalado en la Carátula se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros de **Newww** y se tendrá por recibida por el Usuario.

Si el Usuario realice la compra del Equipo a **Newww**, debe incluir dicho concepto desglosado en la factura correspondiente.

13.2. Esquema de Prepago

Para el esquema de Prepago, la entrega de estado de cuenta es a solicitud del Usuario. **Newww** se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo al Usuario, donde conste la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados.

En caso que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el Usuario hará del conocimiento de **Newww** a través de los medios de consulta de información y atención al usuario que se establecen en este Código, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio de pago con el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

Tratándose de cargos indebidos, **Newww** deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha

devolución se efectuará por transferencia electrónica a la cuenta bancaria que el Usuario especifique a **Newww** para esos fines.

14. Suspensión del Servicio

El Usuario será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

14.1. Servicio de Internet Fijo o Móvil

Newww podrá suspender el Servicio de Internet sin responsabilidad alguna, si el Usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la Tarifa aplicable al Servicio.
2. Por falta de pago del Servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la Carátula.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las Disposiciones Aplicables.
4. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo.
5. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
6. Por caso fortuito o fuerza mayor.

14.2. Servicio de Telefonía Móvil en el esquema de Pospago Abierto

Newww podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, si el Usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
2. Por falta de pago del Servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en el Contrato de Servicios.
3. Por utilizar el Servicio o el Equipo de Telefonía Móvil de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. A solicitud del Usuario, en caso de robo o extravío del Equipo de Telefonía Móvil.
5. Si el Usuario comercializa el Servicio, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero.
6. Si el Usuario realiza cualquier actividad considerada por la legislación vigente y aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que deban contar con un título de concesión o de autorización otorgado por el IFT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
7. Si el Usuario incurre en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
8. Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.

9. Por declaración judicial o administrativa.
10. Por caso fortuito o fuerza mayor.

14.3. Servicio de Telefonía Móvil en el esquema de Prepago

Newww podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, si el Usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las disposiciones aplicables.
2. Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
3. Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
4. Para hacer cesar la comisión de delitos.
5. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
6. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
7. A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la Línea y/o del Equipo de Telefonía Móvil.
8. Por caso fortuito o fuerza mayor.

14.4 Reglas aplicables a la suspensión del Servicio

14.4.1. Esquema de Pospago y Pospago Abierto

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **Newww** deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el Usuario el costo de reconexión, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 de horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, **Newww** estará autorizado para rescindir el Contrato de Servicios al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

Newww dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo, **Newww** avisará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso que el

mantenimiento exceda el horario señalado, **Newww** realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato de Servicios.

14.4.2. Esquema de Prepago

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **Newww** deberá reanudar la prestación del mismo en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

15. Continuidad del Servicio y bonificaciones por interrupción

Newww deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

46

- a) Cuando **por causas imputables a Newww**, el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de **Newww**, así como conforme a los índices y Parámetros de Calidad contratados o establecidos por el IFT, **Newww** deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
- b) Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, **Newww** hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.

- c) Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **Newww** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
- d) Cuando **Newww** realice **cargos indebidos** deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **Newww** deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **Newww** reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

15.1. Mecanismos de bonificación y compensación

- i. Tratándose del esquema de Pospago o Pospago Abierto, y en caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **Newww** se obliga a:
 - a. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos como causales de suspensión del Servicio.

Newww realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por **Newww**.

En caso de terminación del Contrato de Servicios, **Newww** debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

16.1. Causales de terminación y cancelación del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- I.** Tratándose del Servicio de Internet Fijo o Móvil:
 - a)** En cualquier momento, por cualquiera de las partes.
 - b)** Si al momento de efectuar la activación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
 - c)** Por la imposibilidad permanente de **Newww** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
 - d)** Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
 - e)** Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos

en el Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de **Newww**.

- f) Si el Usuario comercializa o revende el Servicio contratado, 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 **Newww** o del IFT.
- g) Si el Usuario, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad – ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- h) Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado de **Newww** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- i) Si **Newww** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de **Newww**, así como con los índices y Parámetros de Calidad contratados o establecidos por el IFT.
- j) Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **Newww**, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- k) Por término de la vigencia o revocación de la Autorización que permite a **Newww** comercializar el Servicio con el Usuario.

- l) Si el Usuario proporciona información falsa a **Newww** para la contratación del Servicio.
 - m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **Newww**.
 - n) Para el caso del Internet Fijo, por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Usuario.
 - o) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
 - p) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario o de **Newww**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o **Newww** son declarados en quiebra.
 - q) Si el Usuario utiliza el Equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
 - r) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
 - s) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- II. Tratándose del servicio de Telefonía Móvil en el esquema de Prepago:
- a) Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las Disposiciones Aplicables.

- b)** Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables.
 - c)** Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
 - d)** Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
 - e)** Para hacer cesar la comisión de delitos.
 - f)** Por declaración o autorización judicial o administrativa.
 - g)** Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
 - h)** A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o del equipo de telefonía móvil.
 - i)** Por caso fortuito o fuerza mayor.
- III.** Tratándose del servicio de Telefonía Móvil en el esquema de Pospago Abierto:
- a)** Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
 - b)** Por falta de pago del Servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la Carátula.
 - c)** Por utilizar el Servicio o el Equipo de Telefonía Móvil de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

- d) A solicitud del Usuario, en caso de robo o extravío del Equipo de Telefonía Móvil.
- e) Si el Usuario comercializa el Servicio, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero.
- f) Si el Usuario realiza cualquier actividad considerada por la legislación vigente y aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que deban contar con un título de concesión o de autorización otorgado por el IFT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
- g) Si el Usuario incurre en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
- h) Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
- i) Por declaración judicial o administrativa.
- j) Por caso fortuito o fuerza mayor.

17. Condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de uso del servicio

17.1. Factores que pueden afectar la calidad del Servicio

Dada la naturaleza de la propagación inalámbrica, la calidad de los Servicios de Internet Fijo y Móvil y de Telefonía Móvil se encuentra relacionada con la naturaleza de la señal de radio, quedando ésta fuera del alcance y control de **Newww** en muchas ocasiones.

La propagación de la señal de radio depende de los obstáculos existentes entre la radiobase –eNB– y el Equipo del Usuario, pudiéndose presentar variaciones por desvanecimiento, interferencias y pérdidas de cobertura por la presencia de obstáculos, así como de las condiciones climatológicas no favorables –ej. lluvia–.

Por lo anterior, **Newww** únicamente es responsable de la prestación de los Servicios de Internet Fijo y Móvil en el Hogar y de Telefonía Móvil conforme a lo expresamente establecido en los Anexos 5 “Servicios Movilidad SIM ALTÁN” y 7 “Servicios INTERNET HOGAR SIM ALTÁN”, y sus respectivos Apéndices, todos éstos de la Oferta de Referencia. Cualquier situación o concepto no contemplado en los instrumentos anteriores no será responsabilidad de **Newww**, incluyendo los factores externos a **Newww** que puedan afectar la calidad de los referidos Servicios.

17.2 Límites en el uso del Servicio de Internet Fijo

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la Carátula.

El Equipo –modem– deberá permanecer en la ubicación configurada por el Usuario en su primera navegación/sesión de datos. Si el Equipo es cambiado de ubicación, el Servicio será suspendido hasta que el Equipo sea colocado nuevamente dentro de la ubicación inicialmente configurada.

El Usuario podrá, en cualquier momento, solicitar un cambio de domicilio para poder hacer uso del Servicio a través del Equipo en un domicilio distinto a aquel originalmente configurado.

El cambio de domicilio deberá solicitarse directamente en los CAT y a través de cualquier canal que **Newww** haga disponible en el futuro.

La velocidad de navegación es el máximo ancho de banda disponible para navegar, la cual podrá variar en función de: **(a)** la zona de cobertura en la que se encuentre instalado el Equipo; **(b)** de la tecnología instalada y disponible dentro de la zona de cobertura; **(c)** la concentración de tráfico en el momento en que se encuentra conectado a la red de **Newww**; **(d)** la cercanía con inmuebles que cuenten con bloqueadores de señal –penales y cárceles–; **(e)** la cantidad de dispositivos conectados al mismo tiempo al Equipo; y **(f)** los materiales de construcción del inmueble en donde se encuentre conectado el Equipo, entre otros.

Para que el Equipo funcione adecuadamente debe estar cerca de alguna ventana para que tenga la mayor señal de recepción, así como mantenerlo alejado de cualquier electrodoméstico, tales como televisor, licuadora, microondas, teléfono inalámbrico de casa, pues puede interferir con la frecuencia que maneja el Equipo.

17.3. Política de Uso Justo

La Política de Uso Justo es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a los Planes que cuentan con el servicio de datos ilimitados, con la finalidad de evitar la sobresaturación de la red, de tal forma, que todos los Usuarios puedan disfrutar del Servicio con una velocidad promedio estable y de calidad.

El Usuario navegará con el mayor ancho de banda –velocidad de navegación– disponible hasta llegar a la cuota de datos establecida como Política de Uso Justo para el Plan contratado. Si dicha cuota es alcanzada antes del corte de facturación, el Usuario podrá continuar navegando de forma ilimitada con una velocidad de navegación máxima que se determinará para cada Plan contratado, hasta que termine el ciclo de facturación corriente. Si el Usuario agota la cuota de datos establecida para navegar con velocidad máxima antes del corte de facturación podrá continuar navegando de manera ilimitada

con una velocidad de navegación máxima que se determinará para cada Plan, hasta que termine el ciclo de facturación corriente.

Esta graduación en el ancho de banda utilizado para navegar no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios web que el Usuario desee utilizar; por lo que el Usuario podrá continuar navegando, utilizando sus aplicaciones, descargando contenidos y accediendo a los sitios en Internet de su preferencia. La velocidad de navegación será reestablecida una vez que inicie el siguiente ciclo de facturación y el Usuario podrá navegar con el mayor ancho de banda –velocidad de navegación– disponible hasta alcanzar nuevamente la cuota de datos establecida.

Por esa razón, el Servicio está sujeto a una **cuota mensual de navegación de descarga** que se determinará en el Plan contratado por el Usuario; si dicha cuota es alcanzada por el Usuario antes del corte de facturación podrá continuar haciendo uso del Servicio durante el resto del periodo de facturación con la velocidad máxima de navegación que incluya el Plan contratado, misma a la que podrá seguir navegando el Usuario sin costo adicional. **Newww** proporcionará al Usuario la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

Por lo anterior, y con la firma del Contrato de Servicios, el Usuario reconoce que el Servicio cuenta con las **restricciones propias de los servicios que se proveen a través de bandas de frecuencias**, entre las que se encuentran las limitantes en capacidad debido a que el espectro radioeléctrico es un recurso natural, de carácter limitado –escaso–, que constituye un bien de dominio público, sobre el cual el Estado ejerce su soberanía –a diferencia de los operadores terrestres donde puede haber abundancia en la capacidad de transmisión de datos–, por lo cual debe establecerse un **equilibrio justo de acceso a internet para todos los Usuarios** a fin de reducir el riesgo de afectación general tanto en la estabilidad como en la calidad del Servicio, particularmente, por su uso de manera comercial.

Newww informará al Usuario, al momento de contratación del Servicio, así como a través de la Página Web y de las Tarifas debidamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT, los Planes aplicables al Servicio que están sujetos a la Política de Uso Justo.

Newww cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

Para mantener un mejor control del consumo de datos, el Usuario deberá acceder a su portal de usuario **Newww** o descargar la aplicación móvil e iniciar sesión con la cuenta de usuario que se haya utilizado para contratar el Servicio.

Se recomienda al Usuario ingresar periódicamente a la siguiente dirección: <https://newww.mx/politica-de-uso-justo/>, a fin de conocer la Política de Uso Justo.

57

Algunas aplicaciones y/o servicios a través de Internet –juegos en línea, servicio de Streaming de audio, video y/o audio y video, entre otros– requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, por lo cual el Usuario **deberá validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar el Servicio.**

17.4. Factores que afectan la velocidad del servicio de Internet

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del servicio de Internet, por lo que las velocidades reales pueden variar durante el transcurso del día. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente temporalmente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas en ese periodo, provocando una saturación momentánea que derive en la

lentitud del Servicio. Si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario podrá solicitar la terminación de dicho instrumento.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden afectar el comportamiento y la calidad del Servicio. La IP asignada por default es dinámica.

Tratándose del servicio residencial, el Usuario deberá utilizar la conexión vía alámbrica para optimizar la conectividad, es decir, debe conectarse por cable Ethernet a un máximo de 4 dispositivos pues, si bien el Servicio permite la conexión y navegación desde diversos dispositivos, tales como Tablet, Smartphone, Netbook, consola de juego, Smart TV y otros, el rendimiento óptimo se obtendrá con conexión cableada directa desde una computadora personal.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo, pero al utilizar la modalidad WiFi, el Usuario debe evitar la interferencia de paredes, metal, cristal, yeso, madera, asbesto, etc., que provocan atenuaciones en la señal.

Asimismo, se debe tomar en consideración que, al conectar más de un dispositivo al Equipo, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario se encuentre del Equipo, además de las interferencias por otros dispositivos que operen en zonas aledañas y con las mismas frecuencias del Equipo –p.e. teléfonos y otras señales de WiFi cercanas–.

Newww suministrará un servicio **asimétrico**, de red *Best Effort* –entrega de mejor esfuerzo–, por lo que el Usuario recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del Usuario.

17.5. Límites en la responsabilidad de **Newww por el uso del Servicio de Internet Fijo o Móvil**

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del Servicio de Internet es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente a **Newww** de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos de su propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato de Servicios. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde Internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que **Newww** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

Newww no es responsable de:

- a. La configuración de los Dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.
- b. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada Dispositivo del Usuario que permita el acceso a Internet.
- c. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- d. Las interrupciones de acceso al Servicio o a Internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el Equipo –modem–, imputables al Usuario, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
- e. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el Usuario no mantenga en su Dispositivo el software que le suministre **Newww** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

Newww cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

Newww no es, ni será responsable, directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que Internet es un servicio público de carácter internacional, ni tampoco por el daño o perjuicio que sufra el

Usuario por pérdida de información ocasionada por errores en la configuración, retardos, falta de entregas, entregas equivocadas o descargas de software de Internet en el equipo personal del Usuario.

Newww no será responsable de la calidad de la información o los datos que el Usuario obtenga a través del Servicio, por lo cual el uso de la información obtenida por medio del Servicio es bajo la estricta responsabilidad de éste.

17.6. Límites en la responsabilidad de **Newww por el uso del Servicio de Telefonía Móvil**

Newww no es responsable de aquellos actos u omisiones de terceros, pues se encuentran fuera de su control, entre éstos:

- Accidentes de tránsito o de otra índole, o cualquier demanda relacionada con problemas de salud causados por el Servicio.
- El Contenido de Datos o el tipo de información a la que el Usuario acceda mientras usa el Servicio.
- La información o comunicaciones bloqueadas por un filtro de SPAM.
- Pérdida de información por virus, gusanos o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos o audio maliciosos.

El Usuario es el único responsable de implementar las medidas de seguridad adecuadas para proteger el Equipo de Telefonía Móvil y para respaldar la información que haya almacenado en éste.

Existen factores ajenos a **Newww** que pueden afectar la experiencia de nuestros usuarios, como son:

- Las condiciones topográficas y climatológicas donde el Usuario utilice el Servicio.
- Las características técnicas y el estado de conservación del Equipo de Telefonía Móvil utilizado por el Usuario.
- El uso del Servicio en interiores, sitios subterráneos, pisos altos, elevadores, aeronaves, estructuras y lugares construidos con materiales que degraden las señales de radiofrecuencia, o en lugares donde haya una concentración inusual de usuarios, por citar algunos ejemplos. Asimismo, la cobertura del Servicio puede variar en su calidad o presentar afectaciones debido a la intensidad de la señal.
- La instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de terceros no autorizados u homologados por el IFT.
- Por disposición oficial, los servicios de telefonía móvil son bloqueados en los centros penitenciarios por las autoridades, lo que puede llegar a ocasionar afectaciones en sus alrededores y zonas aledañas, por lo cual pueden afectar a los Usuarios que se encuentren incluso a kilómetros de distancia de los centros de reclusión.

17.7. Contenido transmitido por las redes

Si el Usuario contrata un Plan para el Servicio de Telefonía Móvil que incluya de datos, podrá tener acceso a servicios de Internet, texto, imágenes, videos, juegos, gráficos,

música, e-mail, aplicaciones, sonido y otros materiales –"Contenido de Datos"– o enviar Contenido de Datos a cualquier otro lugar, dependiendo del Plan contratado. Los contenidos a los que el Usuario accedería mediante el uso de Internet son de terceros, de los cuales **Newww no es responsable ni ofrece garantías.**

El Usuario debe tener en cuenta que el Contenido de Datos puede ser: **(a)** inadecuado para niños/menores de edad; **(b)** poco fidedigno o inexacto; o, **(c)** ofensivo, indecente o censurable. Por lo tanto, el Usuario es el único responsable de evaluar el Contenido de Datos al que él accede o los terceros a los que les dé acceso a través del Servicio. Es importante que el Usuario controle el uso de datos que hagan los niños/menores.

El Contenido de Datos de terceros puede dañar el Equipo de Telefonía Móvil y/o software. **Newww** no será responsable de ningún Contenido de Datos de terceros, ni tampoco de ningún daño causado por algún Contenido de Datos al que acceda el Usuario a través del Servicio o que cargue en el Equipo de Telefonía Móvil, por lo que es responsabilidad del Usuario almacenarlo y respaldarlo.

17.8. Prohibiciones al Usuario en relación con los servicios de Internet Fijo y Móvil

Queda estrictamente prohibido al Usuario:

- Ceder los derechos del Contrato de Servicios a un tercero sin aviso y autorización de **Newww**.
- Utilizar la marca o nombre comercial de **Newww** para promocionar servicios o bienes propios, sin la autorización previa y por escrito de **Newww**.
- Alterar de cualquier forma el/los equipos y o la instalación de los mismos, sin la autorización previa y por escrito de **Newww**.

- La comercialización, venta o reventa del Servicio.
- La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del Servicio para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas –Call-Back– y puenteo de llamadas –By-Pass–.
- La conexión del Servicio por parte del Usuario con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del Usuario a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del Servicio, en el entendido que el Usuario será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al Servicio a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del Usuario.
- La comercialización o reventa del Servicio, así como la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **Newww** o del IFT.
- La comercialización del Servicio y/o del/los equipos propiedad de **Newww** o sus accesorios, sin la autorización correspondiente, así como hacer uso y/o utilización del Servicio para fines ajenos al Contrato de Servicios.

En caso de que ocurra alguno de los supuestos antes señalados, **Newww** podrá rescindir el Contrato de Servicios, sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

18. Catálogo de trámites relacionados con el Servicio

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el Usuario deberá hacerlo a través del CAT para ser atendido por un ejecutivo de **Newww**, en un horario de lunes a sábado de 07:00 a 22:00 horas y domingos de 07:00 a 21:00 horas, o bien, presentándose en alguno de los Establecimientos, cuyas ubicaciones y horarios de atención pueden consultarse en la siguiente dirección: <https://newww.mx/contacto/domicilios-y-horarios/>.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Servicios o, en su caso, por persona debidamente autorizada por éste, quien deberá exhibir su identificación oficial vigente, carta poder original suscrita por el titular –tratándose de persona física– o el poder para actos de administración –en caso de persona moral–, según corresponda.

Para consultar el costo de los trámites respectivos –en los casos que aplique–, el Usuario podrá obtener información por cualquiera de los medios de contacto de **Newww** que se señalan en la Carátula, en el Contrato de Servicios o en este Código.

18.1. Portabilidad del número telefónico

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 contadas a partir del ingreso de la solicitud en el sistema, siempre y cuando se ingrese entre las 11 y las 17 horas en Días Hábiles, debido a que las solicitudes presentadas en horario posterior, se considerarán como ingresadas a las 11 horas del Día Hábil siguiente.

Cuando el Usuario decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el Contrato de Servicios de manera automática, esto es, la relación contractual con **Newww**, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos. Lo anterior, no exime al Usuario de pagar a **Newww** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s) y, en su caso, el costo remanente del Equipo de Telefonía Móvil.

Si el Contrato de Servicios es celebrado derivado de la Portabilidad del Usuario; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de, al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

El Usuario tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a **Newww** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables a **Newww**.

Para realizar la Portabilidad, el Servicio de Telefonía Móvil debe estar activo y, en caso de cancelación, que no hayan transcurrido más de 40 días naturales.

Para portar el número desde o hacia **Newww**, el Usuario debe seguir el siguiente procedimiento:

- a) Desde el operador del cual se requiere portar, llamar o mandar un mensaje SMS de texto con la palabra NIP al 051. El sistema regresará la llamada o el mensaje con el NIP de portabilidad. Cada NIP tendrá una vigencia de 5 días.

- b) Iniciar la solicitud de portabilidad del número hacia **Newww**, comunicándose al CAT vía telefónica, o bien en alguno de los establecimientos autorizados de **Newww**. El solicitante debe disponer de una identificación oficial.
- c) Proporcionar al CAT o al encargado del establecimiento autorizado de **Newww**, el NIP generado por el sistema, así como la compañía actual.
- d) En el CAT, se le indicará al Usuario dónde obtener la Tarjeta SIM de **Newww** con número transitorio o, si el trámite se realiza directamente en un establecimiento autorizado de **Newww**, allí obtendrá la Tarjeta SIM de **Newww**.
- e) Una vez obtenida la Tarjeta SIM de **Newww**, se indicará al Usuario la fecha en que ocurrirá el cambio de compañía telefónica. Como regla general, ésta se programará para las 03:00 AM del día hábil siguiente. Si el Usuario requiere que la portabilidad se realice en una fecha posterior, podrá elegir una fecha, siempre y cuando no exceda de 5 días hábiles a la fecha de la solicitud de portabilidad.
- f) El Usuario deberá reemplazar forzosamente la Tarjeta SIM del proveedor anterior por la de **Newww**, pues no dispondrá de servicios en la tarjeta SIM inicial.

Este trámite no tiene costo alguno para el Usuario y no requiere el llenado de algún formato en específico.

18.2. Suspensión de la Línea o bloqueo del Equipo de Telefonía Móvil por robo o extravío

El servicio de suspensión de la Línea tiene como finalidad inhabilitar temporalmente el Servicio de Telefonía Móvil y evitar que se sigan generando cargos en perjuicio del Usuario o que se siga haciendo uso del Servicio de Telefonía Móvil.

La suspensión puede realizarse a nivel de la Tarjeta SIM, dejándola inhabilitada para que no pueda ser usada mientras se encuentre en estado de suspensión, así como a nivel del Equipo de Telefonía Móvil, de manera que, aunque a ese equipo se le coloque una Tarjeta SIM activa, al detectar que el teléfono está inhabilitado, no podrá brindársele el servicio.

El Usuario deberá proporcionar la información que el ejecutivo de **Newww** le solicite, con base en sus políticas de seguridad, entre la que se encuentran sus datos de identificación y la marca y modelo del Equipo de Telefonía Móvil objeto del robo o extravío, así como la documentación necesaria para acreditar la propiedad del mismo, para evitar que un tercero ajeno al titular suspenda la Línea o bloquee el Equipo de Telefonía Móvil.

Asimismo, el Usuario podrá solicitar a **Newww** el bloqueo del Equipo de Telefonía Móvil, para evitar que ese equipo sea reactivado, flexeado o usado en actos delictivos. El Usuario deberá tener a la mano el código IMEI. El bloqueo del Equipo de Telefonía Móvil no tiene costo para el Usuario.

Newww proporcionará al Usuario un folio del reporte de robo o extravío; dicho número será solicitado posteriormente al Usuario para la reactivación de la Línea, previa compra y sustitución de la Tarjeta SIM, cuyo costo se encuentra debidamente registrado ante el IFT.

La suspensión de la Línea o el bloqueo del Equipo de Telefonía Móvil por robo o extravío es un trámite sin costo para el Usuario y tiene una duración aproximada de 20 minutos.

18.3. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

Se le conoce como proceso de cancelación del Contrato de Servicios cuando un Usuario ya no desea continuar con el Servicio de **Newww**. A diferencia de una suspensión que permite la reactivación del Servicio, en una cancelación ya no se puede regresar a un estado activo, por lo que, en caso de que el Usuario desee volver a activar el Servicio, tendría que hacer una nueva contratación.

El Usuario podrá cancelar el Contrato de Servicios sin necesidad de recabar la autorización de **Newww**. El proceso de cancelación del Servicio se completará en las 24 horas siguientes a la solicitud de cancelación, pudiendo el Usuario solicitar el reembolso de la parte proporcional de la Tarifa del Servicio que se dejó de prestar con motivo de la cancelación, siempre y cuando la cancelación obedezca a causas imputables a **Newww**.

Tratándose del Servicio de Telefonía Móvil, si el Usuario no tiene saldo y ha vencido el periodo de contratación del Servicio, **Newww** cancelará automáticamente el Contrato de Servicios a los 180 días posteriores a la finalización del último periodo de recarga contratado.

En el caso del Servicio de Telefonía Móvil, y para que la cancelación del Servicio sea procedente, **Newww** debe cerciorarse de que el Usuario no tiene saldo pendiente de ser abonado, atendiendo a lo establecido en el artículo 191, fracción XVI, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. En caso que el Usuario tenga saldo pendiente de ser consumido, **Newww** solo podrá cancelar el Servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

La solicitud de cancelación del Servicio no tiene costo alguno y tiene una duración aproximada de 40 minutos –mientras se recaba y revisa la información correspondiente–. No aplica un formato específico para este trámite.

18.4. Cambio de domicilio del Servicio de Internet Fijo

El Usuario podrá solicitar el cambio de domicilio de la instalación del Servicio de Internet Fijo en cualquier momento. El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la Cobertura Geográfica lo permite y si el/los técnicos(s) no determinan Imposibilidad Técnica en la nueva ubicación.

El Usuario deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio. A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio y si el Usuario está al corriente en el pagos del Servicio, **Newww** contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

Si el Usuario requiere el apoyo de un técnico de **Newww** para la activación del Equipo, deberá cubrir el costo de la visita, el cual solo se podrá ofrecerse en localidades donde exista un CAT de **Newww**, la solicitud será validada e informada al Usuario a través del CAT.

Los primeros 2 cambios de domicilio al año solicitados por el Usuario no tendrán costo alguno; a partir del tercer cambio en el mismo año, el trámite tendrá un costo de \$150.00 pesos IVA incluido. El trámite tiene una duración aproximada de 20 minutos. No aplica un formato específico.

18.5. Cambio de Plan

En ocasiones, el Usuario tendrá la necesidad de cambiarse de Plan por motivos distintos, tales como disfrutar de una mayor cantidad de gigas disponibles o tener una tarifa mensual más acorde a sus necesidades. Por ello, el Usuario podrá cambiar de Plan en todo momento, siempre y cuando:

- Esté al corriente en sus pagos, tratándose de servicios bajo el esquema de Pospago o de Pospago Abierto.
- Permanezca, por lo menos, un mes o un Corte de Facturación con el Plan inicialmente contratado.
- En el caso del esquema de Prepago, pagar por anticipado el proporcional de la diferencia de Tarifa –si es cambio de un paquete de menor precio a uno mayor–. En el esquema de Pospago o de Pospago Abierto, el cambio es inmediato y en la siguiente factura aparecerá el ajuste correspondiente.

La solicitud de cambio de Plan no tiene costo alguno; sin embargo, el Usuario deberá pagar los costos asociados a esa modificación. La duración de este trámite es de 10 minutos –entre que se recaba la información y se revisa–.

71

19. Parámetros de Calidad del Servicio

Newww prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la Tarifa, Plan o paquete que el Usuario haya seleccionado en la Carátula o en el Contrato de Servicios. Asimismo, **Newww** proveerá el Servicio de acuerdo a los índices y Parámetros de Calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Newww es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

19.1. Indicadores de Calidad de los Servicios de Internet en el Hogar y del Servicio de Telefonía Móvil

Newww cumplirá con los Indicadores de Calidad de la Red Mayorista que se indican en la Oferta de Referencia, mismos que se detallan a continuación:

| Indicador | Medición |
|---|---|
| Tasa de Transmisión de Datos del Enlace Descendente | Cantidad promedio de Datos descargada con respecto a 1 (un) segundo y que deberá ser de al menos 4 (cuatro) Megabits por segundo en el borde de Cobertura exterior (no en inmuebles) en Hora Pico de la Red Compartida. |
| Tasa de Transmisión de Datos del Enlace Ascendente | Cantidad promedio de Datos enviada con respecto a 1 (un) segundo y que deberá ser de al menos 1 (un) Megabit por segundo en el borde de Cobertura en Hora Pico de la Red Compartida exterior (no en inmuebles). |

72

La disponibilidad para los Servicios será la siguiente:

| Indicador | Compromiso de Disponibilidad del Servicio |
|--|---|
| Disponibilidad de las interfases de la Plataforma de Gestión Mayorista | 99.5% |



¡TENEMOS DERECHO A SERVICIOS MÓVILES DE CALIDAD!

Como usuario de servicios móviles tienes derecho a recibir un servicio con los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

INDICADORES DE CALIDAD



- Proporción de intentos de llamadas fallidos.
- Proporción de llamadas interrumpidas.
- Calidad de voz.
- Tiempo promedio de establecimiento de la llamada.



- Integridad del mensaje.
- Tiempo de entrega promedio del mensaje corto.
- Proporción de los mensajes cortos fallidos.



- Latencia.
- Proporción de paquetes perdidos.
- Tasa de transmisión de datos promedio de carga.
- Tasa de transmisión de datos promedio de descarga.
- Proporción de intentos de sesión fallidas.

Estos indicadores de calidad se miden para cada uno de los servicios y los resultados son informados a los usuarios para que conozcan qué concesionario presta los servicios con las mejores condiciones de calidad.

Para los siguientes indicadores existen valores de cumplimiento, y en caso de rebasarlos, el IFT puede imponer una sanción al concesionario infractor.

TELEFONÍA

| INDICADOR | ¿QUÉ ES? | VALOR DE CUMPLIMIENTO |
|---|--|-----------------------|
| Proporción de intentos de llamada fallidos. | Cuando después de 14 segundos de haber sido pulsada la tecla para marcar no se establece la conexión. | <= 3%. |
| Proporción de llamadas interrumpidas | Cuando la interrupción se deba a causas distintas a la terminación intencional de los usuarios que participan en la llamada. | <= 2%. |

SMS

| | | |
|----------------------------|--|--------|
| Proporción de SMS fallidos | Aquel mensaje que, después de 20 segundos de haber sido enviado no sea recibido correctamente o que todos los caracteres enviados no sean recibidos correctamente. | <= 2%. |
|----------------------------|--|--------|

Para los servicios de Telefonía y SMS, las mediciones se llevan a cabo en movimiento, a lo largo de rutas previamente definidas, a velocidades de hasta 80 km/h, con dos usuarios: el que origina la comunicación en movimiento y el que la recibe en un punto fijo.



En el caso del servicio de transferencia de datos el equipo terminal móvil permanecerá, en la medida de lo posible, en movimiento a velocidades de hasta 80km/h.



COBERTURA

Las mediciones que realiza el IFT son efectuadas de manera aleatoria, sin previo aviso y simultánea a todos los concesionarios en condiciones equivalentes y dentro de las zonas de cobertura garantizada, es decir, dentro del área que refleja la zona geográfica en que los prestadores del servicio móvil ofrecen los servicios, correspondientes a cierta tecnología de acceso, quedando obligados a cumplir con todos los índices de calidad establecidos en los lineamientos, la cual podrán publicitar al público en general.

Consulta la cobertura en el portal de usuarios del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en las páginas de Internet de los concesionarios o en sus centros de atención.

En lo que resulte aplicable, **Newww** cumplirá con los Parámetros de Calidad establecidos en las disposiciones contenidas en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del Servicio móvil aprobado por el IFT mediante acuerdo P/IFT/161117/715, o cualquier disposición que los modifique o sustituya, los cuales pueden consultarse en el sitio oficial del IFT, en la dirección: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/lineamientosdecalidad_1.pdf#overlay-context=usuarios-y-audiencias/calidad-en-el-servicio-movil.

Para consultar los resultados de las mediciones de calidad del Servicio Móvil realizadas por el IFT, el Usuario deberá ingresar a la siguiente dirección: <http://www.ift.org.mx/usuarios/medicion-de-la-calidad-del-servicio-local-movil>.

20. Canales para la recepción de consultas, dudas, aclaraciones y quejas

74

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo adquirido directamente de **Newww**, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a **Newww**, de manera gratuita, a través de los siguientes medios:

- En el número telefónico **55 8789 4945**, los 7 días de la semana, en un horario de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas y los domingos de 10:00 a 16:00 horas.
- En el correo electrónico **atencion.pagos@newww.mx**; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- En el chat al que puede accederse desde la Página Web; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

- A través del formulario al que puede accederse desde la Página Web: <https://newww.mx/contacto/>; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, **Newww** proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a **Newww**, cuyo costo deberá ser cubierto por el Usuario.

Newww dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo a lo establecido en este Código y en el Contrato de Servicios.

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades. **Newww** dará respuesta al Usuario en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y/o en este Código de Prácticas Comerciales.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al Usuario presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones, así como otorgar la información sobre Tarifas, condiciones de los Planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Newww** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular

consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de los mismos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

Newww cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

Newww permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al Usuario que celebró el Contrato de Servicios a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

Las quejas que **Newww** reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, **Newww** establezca, mismos que no excederán de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Usuario.

Newww puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. **Newww** se abstendrá de suspender el Servicio a los Usuarios que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva.

21. Domicilio y mapas de ubicación de las oficinas o centros de atención al público; números telefónicos de atención y, en su caso, la dirección o medios electrónicos para este fin; y, los días y horarios de atención para ambos casos

Los datos de ubicación y de contacto de cada uno de los Establecimientos, sus mapas de ubicación y los horarios de atención, pueden consultarse directamente en la Página Web, en la dirección: <https://newww.mx/contacto/domicilios-y-horarios/>.

22. Accesibilidad para personas con discapacidad

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **Newwww** estará obligada a poner a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales y los Planes que ofrezca.

23. Datos personales

Newwww está obligada a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

Newwww debe poner a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Newwww para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la Carátula.