



# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

M3GA-NET



## Definiciones

Para los efectos de este código de prácticas comerciales se entenderá por:

- **Centro de atención:** Es el lugar físico o virtual a través del cual el M3GA-NET de Servicios de Telecomunicaciones realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización de servicios de telecomunicaciones y/o atención a Consumidores.
- **Contrato de adhesión:** Es el documento elaborado unilateralmente por el M3GA-NET para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.
- **Concesionario:** Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en esta Ley;
- **Equipo(s) terminal(es) de telecomunicaciones:** Comprende todo equipo que utiliza el Consumidor para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones.
- **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- **LFTR:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
- **LFPC:** Ley Federal de Protección al Consumidor
- **NOM-184-SCFI-2018:** NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los M3GA-NET es para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).
- **M3GA-NET (es) de servicios de telecomunicaciones:** Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión única, o bien, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones o con una autorización o permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario.



- **Servicios de telecomunicaciones:** Toda prestación de servicio(s) por parte de los M3GA-NET es, que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos que se realicen a través de redes públicas de telecomunicaciones.
- **Servicio de televisión y audio restringidos:** Servicio de telecomunicaciones de audio o de audio y video asociados que se presta a suscriptores, a través de redes públicas de telecomunicaciones, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida;
- **Postpago:** Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización del(os) mismo(s).
- **Prepago:** Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización del(os) mismo(s).
- **PROFECO:** La Procuraduría Federal del Consumidor
- **Usuario o Suscriptor:** Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.



## Contenido

- I. Datos generales
- II. El servicio
- III. El proveedor o M3GA-NET
- IV. El equipo terminal
- V. Tarifas
- VI. Estado de cuenta recibo y/o factura
- VII. Suspensión del servicio
- VIII. Terminación y cancelación
- IX. Consultas, dudas, aclaraciones y quejas



### Datos generales

- **Titular de la concesión y proveedor del servicio de telecomunicaciones:** Carlos Gilberto Camacho López.
- **Nombre comercial:** M3GA-NET
- **Servicio de telecomunicaciones que presta o Servicio:** Acceso a internet y transmisión bidireccional de datos
- **Contrato de adhesión registrado:** 547/2022
- **Número de inscripción de tarifas registradas:** 692669, 692671, 692672



## M3GA-NET

**EI SERVICIO.** M3GA-NET se obliga a prestar al SUSCRIPOTOR el servicio de Acceso de internet, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa PREPAGO; es decir, se pagará el servicio de manera anticipada a utilizarlo; a través del medio que el SUSCRIPOTOR elija (ver apartado de formas de pago), dentro de los primeros 10 días de cada mes.

Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente M3GA-NET inicie la prestación del SERVICIO.

La prestación del servicio no está sujeta a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPOTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN penalidad alguna y sin autorización de M3GA-NET, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados. Quedando también obligado al pago de los adeudos correspondientes.

**M3GA-NET (el proveedor).** Se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establece el IFT o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT. Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPOTOR y M3GA-NET de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPOTOR a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

M3GA-NET tendrá disponible para el SUSCRIPOTOR que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el SUSCRIPOTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

**EI EQUIPO TERMINAL.** Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad de M3GA-NET, y se entregarán al SUSCRIPOTOR en COMODATO (préstamo). El SUSCRIPOTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos a M3GA-NET, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo y, por su parte M3GA-NET se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.



Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPOTOR; M3GA-NET se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por M3GA-NET se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPOTOR la orden de trabajo expedida para los efectos indicados.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, M3GA-NET debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando M3GA-NET acredite que el SUSCRIPOTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el equipo provisto en comodato sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPOTOR deberá dar aviso inmediato a M3GA-NET, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPOTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.

**TARIFAS.** Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en nuestro centro de atención o nuestra página de Internet <https://m3ga-net.com/> y a través de la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

Las tarifas, no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el contrato de adhesión.

Los planes, paquetes y cobertura donde M3GA-NET puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar en nuestro centro de atención o nuestra página de Internet <https://m3ga-net.com/>

**ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.** La entrega de estado de cuenta es a solicitud del SUSCRIPOTOR, el cual, contendrá el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios contratados. El SUSCRIPOTOR podrá solicitar los estados de cuenta a través de medios físicos (en cualquiera de nuestras sucursales) o por medio del correo electrónico [g960710@hotmail.com](mailto:g960710@hotmail.com).



El estado de cuenta contendrá la fecha de corte, la fecha límite en la que se debe realizar el pago, descuento por pronto pago, así como, las formas y los lugares en los que puede efectuarse dicho pago (ver apartado de formas de pago). En el caso de que el SUScriptor haya contratado Servicios de Telecomunicaciones adicionales al servicio originalmente contratado, se desglosarán los conceptos de cada uno de los servicios.

M3GA-NET, podrá pactar expresamente con el SUScriptor que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados directamente a su domicilio o al correo electrónico señalado en la carátula del contrato. M3GA-NET no puede cobrar 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.

La forma y lugares de pago se pueden consultar en nuestro centro de atención o por cualquiera de los medios señalados en nuestra página de Internet <https://m3ga-net.com/>

Tratándose de cargos indebidos, M3GA-NET deberá 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 en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** M3GA-NET podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUScriptor, a través de medios electrónicos o digitales, (al correo electrónico señalado en la carátula del contrato), si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
- b) Por falta de pago del SERVICIO dentro de los 5 primeros días del mes siguiente.
- c) Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- d) Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
- e) Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, M3GA-NET deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUScriptor los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

**TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN.** El contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:





- a) Por la imposibilidad permanente de M3GA-NET para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPUTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPUTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de M3GA-NET.
- d) Si M3GA-NET no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en su publicidad, así como, con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPUTOR proporciona información falsa a M3GA-NET para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato por parte de M3GA-NET.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPUTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso a M3GA-NET a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPUTOR de pagar a M3GA-NET los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

M3GA-NET realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPUTOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte de M3GA-NET.

En caso de terminación del contrato, M3GA-NET debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPUTOR, mismo que puede ser entregado, a elección de este, en nuestro centro de atención, vía telefónica, por correo electrónico o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** EL SUSCRIPUTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a M3GA-NET directamente en nuestra sucursal ubicada en: Av. García Salinas #12 Col. Centro Fresnillo Zacatecas, correo electrónico y/o a través de medios electrónicos señalados en nuestra página de Internet <https://m3ga-net.com/>.



Estos mecanismos se proporcionan de manera gratuita y, con excepción de la atención directamente en sucursales, estarán disponibles y brindan atención las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año.

Las quejas que M3GA-NET reciba deben ser resueltas dentro del plazo máximo de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el SUSCRIPTOR. Salvo en el caso de que exista normatividad aplicable que establezca un tiempo máximo de atención distinto. M3GA-NET puede requerir al SUSCRIPTOR la acreditación de la titularidad del servicio de telecomunicaciones para la resolución de la queja. M3GA-NET se abstendrá de suspender el o los servicios prestados al SUSCRIPTOR que haya presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones, hasta en tanto no se resuelva.