

**ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.**  
**CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**



## CONTENIDO

I. OBJETIVO.	4
II. DEFINICIONES.	4
III. SERVICIOS.	6
IV. SERVICIOS ADICIONALES.	7
V. PAQUETES DE SERVICIOS	7
VI. COBERTURA DE LOS SERVICIOS	7
VII. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET	8
Uso del Servicio de Internet Móvil en el esquema de Prepago	8
VIII. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN DE LOS SERVICIOS	10
Esquema de Prepago	10
Esquema de Mensualidades Fijas por Adelantado	11
IX. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN	12
Política de Uso del Servicio de Internet	13
X. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA	14
XI. POLÍTICAS DE PRECIO, TARIFAS Y TASACIÓN	14
Tarifas Promociones y Descuentos	14
Modificaciones	14
Cargos Adicionales	14
Servicio de Televisión Restringida	15
Servicio de Internet	15
Servicio de Acceso a Internet Fijo y Móvil en modalidad de Prepago	15
XII. METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN	15
Modalidad de Prepago	16
Modalidad de Mensualidades Fijas por Adelantado	16
XIII. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS	17
Modalidad de Mensualidades Fijas por Adelantado	17
Instalación de los Servicios	20
Procedimiento de la Instalación	21
Modalidad de Prepago	21
Aceptaciones del Usuario al activar los Servicios en el esquema de Prepago	22

Medios de recarga o compra de paquetes	23
Ciclo de vida de los Servicios	23
Consulta de información y atención al Usuario	23
Recargas	23
XIV. EQUIPOS	24
Garantías	25
XV. PUNTOS DE CONTACTO	25
XVI. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES Y CONSULTAS	26
Teléfonos de oficina por localidad	26
XVII. CAMBIO DE DOMICILIO	28
XVIII. CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO	28
XIX. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS	29
Terminación Anticipada	29
Terminación de los Servicios por parte del Usuario (Cancelación)	29
Suspensión de los Servicios	30
Reconexión de los Servicios en la modalidad de mensualidad fijas por adelantado	31
XX. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN	31
Horario de Atención en Centros de Atención	31
Horario de Atención a Fallas	31
XXI. CALIDAD DE LOS SERVICIOS	31
XXII. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS	32

## I. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes para la definición de los servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de controversias solicitudes de servicio técnico.

## II. DEFINICIONES

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Carátula	Documento que forma parte del Contrato de Servicios, aprobado por la Profeco, en el cual quedan asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Usuario.
Centro de Atención	Es el lugar físico a través del cual <b>ENI NETWORKS, S.A.P.I. de C.V.</b> realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la prestación de los Servicios y/o atención a los Usuarios. El usuario puede acudir presencialmente, en donde: (i) Se brinda información sobre los paquetes del Servicios y los servicios adicionales, así como sus condiciones comerciales y cobertura. (ii) Se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico. (iii) Se reciben pagos en efectivo o a través de tarjeta de crédito o de débito. (iv) Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el Servicio (v) Se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.
Concesionario	ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V., titular de la Concesión <b>FET098378CO-107244</b> . En lo subsecuente será referido como <b>ENI NETWORKS</b> .
Banda Ancha.	Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red fiable, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente.
<i>Best Effort</i>	Se refiere a una modalidad de entrega de servicios donde debido a los factores externos o propios del operador que pueden afectar las condiciones ideales de operación de una red, los servicios se entregan empleando la totalidad de los recursos disponibles.
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por el Comercializador. Los contratos estarán previamente registrados ante

	PROFECO e inscritos IFT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.
ENI NETWORKS	Se refiere a la empresa prestadora de los Servicios y que cuenta con un título de concesión vigente para ello.
Equipos Terminales	Conjunto de equipos de telecomunicaciones y elementos accesorios incluidos mástiles, cable de red, cables de alimentación necesarios para que el Concesionario entregue al Usuario los Servicios. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Servicio.
Homologación.	Acto por el cual el Instituto reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión, satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables;
Imposibilidad técnica.	Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos no pueden completar el proceso de instalación y entrega de los servicios al usuario final.
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Internet	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. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.
Mensualidades Fijas por Adelantado	Es el esquema de pago de los servicios de internet fijo y televisión restringida, mediante el cual el Usuario paga, mes con mes, los servicios de manera previa a utilizarlos. Dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago de los servicios.
Prepago	Es el esquema de pago de los servicios de acceso a internet fijo y móvil, mediante el cual el Usuario paga dichos servicios de manera previa a utilizarlos.
Servicios	Se refiere a los servicios de telecomunicaciones mediante el cual se provee un acceso para la transferencia de datos, en las siguientes modalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Internet Fijo, el cual se presta con su propia infraestructura.</li> <li>• Acceso a internet fijo, en calidad de operador móvil virtual de Altan Redes, S.A.P.I. de C.V. (concesionario mayorista)</li> <li>• Acceso a internet móvil, en calidad de operador móvil virtual de Altan Redes, S.A.P.I. de C.V. (concesionario mayorista)</li> </ul>

	Y al servicio de televisión restringida, mediante el cual se distribuye de manera continua programación de audio y video asociado. Este servicio se presta bajo la tecnología IPTV.  Los Servicios se prestan de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
Orden de Servicio.	Documento que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Usuario en donde se instalarán los Servicios, los productos y Equipos.
Página Web	Es la página web principal de <b>ENI NETWORKS</b> , en la que se encuentra la información general sus servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de <b>ENI NETWORKS</b> con sus usuarios. La página web es: <a href="https://www.eninetworks.com/">https://www.eninetworks.com/</a> .
Paquete de Servicios	Cada una de las diferentes modalidades de prestación de servicios que se ponen a disponibilidad de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas de <b>ENI NETWORKS</b> y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
PROFECO.	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Tarifas.	Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el Usuario deberá pagar bajo alguno de los esquemas de pago establecidas por el Concesionario. El importe incluye lo establecido en las tarifas registradas ante el IFT.
Telecomunicaciones.	Toda 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, sin incluir la radiodifusión.
Usuario	Persona física o moral, usuario final, que suscribe el Contrato de Usuario y a quien se le prestarán los servicios objeto de la Concesión.

### III. SERVICIOS

**ENI NETWORKS** es un concesionario y presta a sus usuarios los Servicios, de forma individual o empaquetada, mediante distintos paquetes que incluyen diversos beneficios, bajo las siguientes modalidades:

Mercados	Esquemas de pago
Residencial	PREPAGO
	MENSUALIDADES FIJAS POR ADELANTADO

**ENI NETWORKS** prestará los Servicios a todo aquel que lo solicite de conformidad con 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.

Asimismo, respecto a los servicios prestados bajo la modalidad de mensualidades fijas por adelantado, **ENI NETWORKS** 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 a los Servicios un uso diverso al contratado o con fines de lucro o de especulación comercial.

**ENI NETWORKS** será el único responsable frente al Usuario de la prestación de los Servicios, 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.

**ENI NETWORKS** 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.

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

**ENI NETWORKS** puede ofrecer servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados, 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.

En ese contexto, **ENI NETWORKS** 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, asimismo, puede ofrecer paquetes 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 de los Servicios.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual **ENI NETWORKS** 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 de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

#### **V. PAQUETES DE SERVICIOS**

Los paquetes de Servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en la página Web <https://www.eninetworks.com/> y de igual manera estarán disponibles en el Visor de Tarifas del Instituto, en la liga: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

#### **VI. COBERTURA DE LOS SERVICIOS**

**ENI NETWORKS**, sólo podrá prestar los Servicios en las poblaciones en las que cuente con capacidad y tenga registradas ante el IFT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios, siempre que no exista alguna incapacidad técnica para la prestación de estos.

## **VII. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET**

Muchos factores afectan la velocidad de transmisión; fenómenos naturales, eventos políticos o sociales entre otros; por lo tanto, las condiciones de operación ideal pueden verse mermadas, provocando una saturación momentánea que derivará en una percepción de alentamiento del Servicio por parte del Usuario.

El Servicio que se provean al Usuario estarán disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

**ENI NETWORKS** supervisará la prestación del Servicio las 24 horas del día. En caso de interrupción de este, el Usuario deberá contactar al Centro de Atención más cercano, para levantar un reporte telefónico y se proceda al restablecimiento del Servicio.

El Servicio de **ENI NETWORKS** está sujeto a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión. Por lo anterior, es importante considerar que el Servicio, en su caso, estará sujeto al área de cobertura establecida en el título de concesión y que de tiempo en tiempo se registre ante el IFT.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario se encuentre del ruteador, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.

Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.

**ENI NETWORKS**, no se hará responsable de:

- (i) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- (ii) Las interrupciones de acceso al Servicio derivado de fallas de los dispositivos, en el software o router y que sean, imputables al Usuario.
- (iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
- (iv) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Usuarios Finales.

La prestación del Servicio en cualquiera de las modalidades ofrecidas queda sujeta, en todo momento, a la condición *BEST EFFORT* en la que el Usuario recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

### **a) Uso del servicio de internet móvil en esquema de prepago.**

El Usuario se obliga a utilizar los Servicios de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

Los Servicios de acceso a internet móvil no incluyen el uso de voz ni de mensajes de texto SMS.

Una concentración inusual de Usuario puede causar que el uso de Internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del servicio, en el entendido que, si los Servicios no cumplen con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario podrá solicitar la terminación del mencionado contrato.

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.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través de los Servicios es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente a **ENI NETWORKS** 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 los Servicios prestados 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 Usuario de internet, por lo que **ENI NETWORKS** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

**ENI NETWORKS** 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 a los Servicios o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software de este, o fallas en el módem, imputables al Usuario, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio de los Servicios.
- E. De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor - en lo sucesivo, referida como la "LFDA"-, **ENI NETWORKS** no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando el Proveedor no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación, conforme a lo siguiente:

- i. El Proveedor no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación cuando:
  - ii. No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; y,
  - iii. Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.
- F. 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 es el único responsable de validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar los Servicios.
- G. **ENI NETWORKS** cumplirá con la neutralidad de las redes establecida en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse, los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet emitidos por el IFT.

## VIII. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN DE LOS SERVICIOS

### a) Esquema de Prepago

**ENI NETWORKS** deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

- Cuando por causas atribuibles a **ENI NETWORKS** no se preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos del 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
- Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, **ENI NETWORKS** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado.
- Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de este, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **ENI NETWORKS** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo que se afectó.

A partir de que **ENI NETWORKS** reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, **ENI NETWORKS** 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 72 (setenta y dos horas) horas siguientes a la recepción del reporte.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **ENI NETWORKS** se obliga a:

- i. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior o de que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.
- ii. La bonificación y compensación se realizará en Servicios y al momento de realizarla **ENI NETWORKS** se obliga a enviar al Usuario un mensaje de texto o un correo electrónico para informarle esa situación.
- iii. El valor de la bonificación y compensación se aplicará solo sobre el valor de la capacidad disponible que tenía el Usuario al momento de presentarse la suspensión del servicio.

#### **b) Esquema Mensualidades Fijas por Adelantado**

**ENI NETWORKS** deberá bonificar y/o compensar en los siguientes casos:

- Cuando por causas atribuibles a **ENI NETWORKS** no se preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en su publicidad de este, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **ENI NETWORKS** debe de 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 de la prestación del Servicio;
- 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, **ENI NETWORKS** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, **ENI NETWORKS** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación;
- Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de este, esta no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **ENI NETWORKS** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó y;
- Cuando **ENI NETWORKS** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**ENI NETWORKS** realizará, a más tardar en la siguiente fecha de corte, a partir de que se actualice algunos de supuestos anteriores, la bonificación y/o compensación. Asimismo, la bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten **ENI NETWORKS** y el Usuario.

El Usuario se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables el(los) Equipo(s) Terminal(es), por lo que cualquier modificación o alteración a(los) mismo(s) que represente un riesgo para el uso del Servicio, será cobrado al Usuario tal y como marca el Contrato de Servicios.

**ENI NETWORKS** tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al Equipo Terminal proporcionado por **ENI NETWORKS** para la prestación de los Servicios.

Cuando el Usuario haga uso de un equipo terminal de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder a los Servicios, **ENI NETWORKS** no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Usuario conviene en facilitar a **ENI NETWORKS** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. **ENI NETWORKS** procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Usuarios.

**ENI NETWORKS** se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico de **ENI NETWORKS** determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento del Usuario, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, **ENI NETWORKS** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

**ENI NETWORKS** podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Usuario presente cualquier adeudo a favor de **ENI NETWORKS** derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

## **IX. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.**

Es responsabilidad del Usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad intelectual, por lo que el Usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido **ENI NETWORKS**:

- a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.
- c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Usuario por el uso que éste le dé al Servicio

### Política de uso del Servicio de Internet

Al utilizar el Servicio de Internet de **ENI NETWORKS**, el Usuario acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de **ENI NETWORKS** es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el IFT y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno.

El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial o comercial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar o comercio sin fines de lucro. Asimismo, deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de **ENI NETWORKS** y del IFT.

Asimismo, el Usuario acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio de **ENI NETWORKS**. En todo momento el Usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen a hacer uso del Servicio no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red de **ENI NETWORKS**.

En caso de que **ENI NETWORKS** detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del Servicio de sus Usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el Servicio contratado infrinja cualquiera de las políticas antes descritas, **ENI NETWORKS** podrá cancelar y/o suspender el Servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar el Servicio de **ENI NETWORKS** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

## X. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

El Servicio que **ENI NETWORKS** presta incluye canales en Definición Estándar y de Alta Definición y, en su caso, canales premium, canales internacionales, dirigidos a adultos, a-la-carta y de Audio Digital, y acceso a servicios de televisión interactiva avanzada, que incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa: guías electrónicas de programación, servicios de pago por evento y video bajo demanda (VOD).

Queda estrictamente prohibido al Usuario:

- Retransmitir, redistribuir, grabar, modificar, editar, alterar, exhibir y/o transmitir uno o más canales del paquete de señales.
- Comercializar o facilitar a un tercero la comercialización y/o transmisión del Servicio.
- Transmitir en lugares públicos el Servicio contratado.
- Ceder los derechos del Contrato de Servicios a un tercero, sin aviso y sin autorización de **ENI NETWORKS**. En caso de que ocurra alguno de los supuestos antes señalados, **ENI NETWORKS** 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

## XI. POLÍTICAS DE PRECIO, TARIFAS Y TASACIÓN

Las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones que aplicará a los servicios que ofrece **ENI NETWORKS** contiene las cantidades que los usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados a estos. Estas podrán ser consultadas en nuestra página web: <https://www.eninetworks.com/> y, de igual manera, estarán disponibles para su consulta en el Visor de Tarifas del Instituto, en la liga: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

### i. Tarifas Promocionales y Descuentos

Eventualmente, **ENI NETWORKS** ofrecerá precios promocionales por temporada a los usuarios, los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT. Los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que se ofrecen a los usuarios que tengan contratados los paquetes regulares de los servicios.

### ii. Modificación de tarifas

**ENI NETWORKS** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

### iii. Cargos Adicionales.

Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un servicio solicitado por el Usuario estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

La forma de tasación se realizará de forma diferente para cada servicio, según se señala a continuación:

#### ➤ Servicio de Televisión Restringida

- Tarifa del Servicio: Es el costo mensual que permitirá que el Usuario disfrute de un número determinado de canales en un equipo de televisión (Principal). Si el Usuario requiere de equipos adicionales -decodificadores adicionales-, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.

Para el caso de Usuarios Residenciales, estos podrán contratar un número máximo de decodificadores en la misma cuenta, dentro del mismo domicilio, sujeto a lo estipulado en los términos y condiciones vigentes de cada producto o paquete de TV contratado y conforme a las tarifas registradas.

- Paquetes adicionales (complementos, por ejemplo, canales premium, canales a la carta, canales de adultos, canales internacionales, canales de deportes en HD, entre otros). Al contratar estos paquetes o complementos, el Usuario deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente. Respecto a los paquetes con programación en HD, la entrega de estos servicios estará sujeta a la capacidad del equipo televisor del Usuario.

#### ➤ Servicio de Internet Fijo

- Tarifa del Servicio: Es el precio mensual por acceder al Servicio de Internet, para lo cual, previamente, se requiere la instalación del Equipo Terminal, el cual será proporcionado por **ENI NETWORKS** o por un tercero con el que ésta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato.

#### ➤ Servicio de Acceso a Internet Fijo y Móvil en modalidad de Prepago

- Tarifa de los Servicios. Es el precio asignado a cada paquete/plan contratado por el Usuario para disfrutar del acceso a internet, por lo que la fecha en la que el Usuario realice el pago de la recarga será la misma en la que **ENI NETWORKS** inicie la prestación de los Servicios.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial y si el Usuario desea continuar utilizando los Servicios, deberá realizar una nueva recarga según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará por lo establecido en el Contrato de Servicios.

## XII. METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN

**ENI NETWORKS** cuenta con un software para la cobranza, facturación y monitoreo constante de los Servicios, que se presta utilizando su propia infraestructura, con el cual se concentran y se monitorean diversas acciones, por ejemplo, uptime de cada usuario, tiempo de falla, parámetros de configuración de cada uno de los equipos terminales, además, se gestionan y monitorean las conexiones con el concesionario mayorista.

### ❖ Modalidad de Prepago

Considerando que los Servicios se pagan de manera previa a utilizarlo, la factura se emitirá a solicitud del Usuario.

La factura contendrá de manera desglosada los cargos, costos y conceptos de los Servicios contratados y de los servicios adicionales. El usuario podrá pactar con **ENI NETWORKS** para que éste pueda consultar la factura a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

En caso de que exista algún cargo indebido en su Estado de Cuenta o detalle de consumo, el Usuario lo hará del conocimiento de **ENI NETWORKS** 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 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, **ENI NETWORKS** 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 **ENI NETWORKS** para esos fines.

### ❖ Modalidad de mensualidades fijas por adelantado

**ENI NETWORKS** 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 **ENI NETWORKS** 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 **ENI NETWORKS**, 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 de que el Usuario no notifique a **ENI NETWORKS** 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 **ENI NETWORKS** y se tendrá por recibida por el Usuario. Si el Usuario realiza la compra del Equipo a **ENI NETWORKS**, incluirá dicho concepto desglosado en la factura correspondiente.

Bajo esta modalidad, la renta mensual se factura los días 1° de cada mes, en forma anticipada al mes del servicio, teniendo el Usuario 10 días naturales para realizar el pago.

### **XIII. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **✓ Modalidad de Mensualidades Fijas por Adelantado**

Para la contratación de los Servicios, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios electrónicos:

- i. De forma presencial en los Centros de Atención, cuyas ubicaciones, así como horario de atención son las siguientes:

- **Querétaro**

**DIRECCIÓN:** Cerro Mesontepec No. 83, Col. Colinas del Cimatario, C.P. 76090, Santiago de Querétaro, Querétaro.

**TELÉFONO:** (442) 543 0703.

- **San Juan del Río**

**DIRECCIÓN:** Avenida Paseo Central 147, Local 2, Col. San Juan Bosco, C.P. 76807, San Juan del Río, Querétaro.

**TELÉFONO:** (427) 125 9994.

- **San Luis Potosí**

**DIRECCIÓN:** Carretera 57 km 423, Local 2, Colonia de los Talleres, C.P. 78399, San Luis Potosí, San Luis Potosí.

**TELÉFONO:** (444) 388 1083.

- **Navjoa**

**DOMICILIO:** Calle Rafael J. Almada, Número 3008, Planta Alta, Col. Juárez, C.P. 85870, Navjoa, Sonora.

**TELÉFONO:** 664 422 1394

- **Guaymas**

**DIRECCIÓN:** Calle Diagonal Yañez No. 101, Local 01, Comercial Plaza Centro, Colonia Centro, C.P. 85400 Guaymas, Sonora (Plaza Centro Guaymitas).

**TELÉFONO:** (622) 113 2387

- **Los Mochis**

**DOMICILIO:** Calle Venustiano Carranza, No. 637 poniente, Colonia Centro, C.P. 81200, Los Mochis, Sinaloa

**TELÉFONO:** (668) 980 1450

- **Álamos**

**DOMICILIO:** Calle José María Morelos y Pavón, sin número, Colonia Centro, C.P. 85760, Álamos, Sonora.

**TELÉFONO:** (642) 196 0364

- **Ciudad Obregón**

**DIRECCIÓN:** Sinaloa No. 1001, Local 9, Plaza ITSON, Col. Municipio Libre, C.P. 85080, Cd. Obregón, Cajeme, Sonora.

**TELÉFONO:** (644) 179 5578

- **Huatabampo**

**DOMICILIO:** Hidalgo y Guerrero Edificio 12, Local 1, Col. Centro, C.P. 85900, Huatabampo, Sonora.

**TELÉFONO:** (647) 426 2430

- **Hermosillo**

**DIRECCIÓN:** Boulevard Morelos No. 711, Planta Alta, Fraccionamiento Cumbres Residencial, C.P. 83147, Hermosillo, Sonora.

**TELÉFONO:** (662) 284 7798

- **Cancún**

**DOMICILIO:** Luis Donaldo Colosio Km 13, Plaza Universidades, Locales 12 y 13, Col. Alfredo Bonfil, C.P. 77560, Quintana Roo.

**TELÉFONO:** (998) 287 1847

- **Playa del Carmen**

**DOMICILIO:** Avenida 28 de Julio, Local 6, Lote 1, Manzana 25, Col. Solidaridad, C.P. 77712, Playa del Carmen, Quintana Roo.

**TELÉFONO:** (984) 244 0650

- **Cozumel**

**DOMICILIO:** Pedro Joaquín Codwell No. 101, Plaza Leones, Local 27, Col. Adolfo López Mateos, C.P. 77667, Quintana Roo.

**TELÉFONO:** (987) 151 0999

- **Mérida**

**DOMICILIO:** Calle 60 No. 260, Plaza Royal, Local 7, entre calle 63a y calle 57, Fraccionamiento Las Magnolias, C.P. 97203, Mérida, Yucatán.

**TELÉFONO:** (999) 399 1003

- **Felipe Carrillo Puerto**

**DOMICILIO:** Avenida Benito Juárez, No. 526, Colonia Juan Bautista Vega, C.P. 77200, Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo.

**TELÉFONO:** (983) 240 0999

- **Tulum**

**DOMICILIO:** Avenida Tulum, Manzana 08, Lote 01, Local 16, entrega calles Escorpión y Andrómeda, Plaza Real, Planta Alta, Colonia Centro, C.P. 77667, Tulum, Quintana Roo.

**TELÉFONO:** (984) 340 0989

Adicionalmente, el Usuario puede consultar esta información en el Página Web.

- ii. Enviando un correo a la dirección: [suporte@eninetworks.com](mailto:suporte@eninetworks.com)
- iii. A través de la Página Web

Los días y el horario de contratación, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas.

En cualquier de los dos medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar el Servicio y, finalmente, leer y firmar con **ENI NETWORKS** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco.

**ENI NETWORKS** solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:

- Identificación vigente
- Comprobante de domicilio.
- RFC y domicilio fiscal.

La contratación de los Servicios podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

Los documentos solicitados por **ENI NETWORKS** para la contratación de los Servicios por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad o en el Registro Público de Comercio, según sea el caso.
- Identificación vigente del representante legal.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- RFC y domicilio fiscal.
- En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC (según aplique de acuerdo con el tipo de negociación y del requerimiento solicitado).

Una vez firmado el Contrato de Servicios, **ENI NETWORKS** entregará el Equipo Terminal, el cual es necesario para utilizar los Servicios y efectuará la instalación de los Servicios en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

La duración del procedimiento de contratación, desde el envío de la información y documentación por parte del Usuario y hasta la instalación de los Servicios, es de 15 días hábiles.

Los Servicios se regirán por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, además de las disposiciones aplicables. En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del usuario, la descripción del paquete seleccionado, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo terminal y la información de dicho equipo, así como los medios de contacto de **ENI NETWORKS** para reportar fallas.

#### **a) Instalación de los Servicios**

Como parte del procedimiento de Instalación de los Servicios, personal técnico de **ENI NETWORKS** acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Servicios, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por **ENI NETWORKS**.

Una vez que el Usuario cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal de **ENI NETWORKS** y el Usuario, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio indicado en la orden. Dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico o bien, vía telefónica. En la Orden de Instalación, se especificarán entre otros conceptos:

- Número de Contrato
- Servicios Contratados
- Domicilio de Instalación
- Equipos instalados
- Tarifa de Servicios, y
- Fecha y hora de Contratación.

Cualquier cambio o modificación del horario, el Usuario será notificado por los mismos medios

#### **b) Procedimiento de Instalación.**

- a. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de **ENI NETWORKS** realizará los trabajos descritos en la Orden de Instalación correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
- b. Una vez concluidas las actividades del personal técnico, se cerrará la visita de instalación no sin antes que el Usuario firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados especificándole la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Usuario al finalizar los Servicios.
- c. En caso de que el Usuario desee contratar algún servicio adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención vía telefónica, acudir personalmente al Centro de Atención para solicitarlo, enviar un correo electrónico a las direcciones señaladas para ese fin o enviar un mensaje a través de la aplicación WhatsApp. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Usuario deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

#### **✓ Modalidad de Prepago**

Para la contratación de los Servicios, el interesado podrá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios:

- iv. En las sucursales, establecimientos, tiendas de conveniencia y/o puntos de venta designados por **ENI NETWORKS**. El usuario podrá consultar su ubicación en la Página Web.
- v. En los Centros de Atención, cuyas ubicaciones pueden consultarse en este documento en la Página Web.
- vi. Enviando un correo electrónico a las direcciones: soporte@eninetworks.com
- vii. Llamando al número 800 286 0489, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- viii. A través de la Página Web

Los días y el horario de contratación, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a domingo de 9:00 am a 6:00 pm.

Para la activación de los Servicios, el Usuario deberá realizar lo siguiente:

- a) Se activará automáticamente una vez habilitado el Equipo y los componentes necesarios para a prestación del servicio y una vez que el Usuario haya realizado el pago de la recarga de acuerdo con la tarifa correspondiente.
- b) Todas las recargas que el Usuario realice con posterioridad a la aceptación del Contrato de Servicios se registrarán conforme a los términos y condiciones generales del mismo. **ENI NETWORKS** podrá ofrecer planes o paquetes cuyas condiciones comerciales deberán estar debidamente registradas en el IFT.
- c) Cualquiera modificación en el proceso de activación de los Servicios serpa notificada al Usuario a través de cualquier medio físico, electrónico y/o digital que tenga disponible **ENI NETWORKS**.
- d) Si el Usuario requiere la asistencia de **ENI NETWORKS** para la activación de los Servicios, esta se brindará sin costo alguno a través de cualquier Centro de Atención.
- e) En caso de que **ENI NETWORKS** no pueda iniciar o continuar con la prestación de los Servicios por causas imputables a este, debe devolver al Usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la activación y se tendrá por terminado el Contrato de Servicios sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar **ENI NETWORKS** una penalidad equivalente al 20% (veinte por ciento) de las cantidades que hayan recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a este. Dicha devolución en beneficio del Usuario se efectuará mediante transferencia electrónica en la cuenta que el Usuario indique a **ENI NETWORKS**.

#### a) Aceptaciones del Usuario al activar los Servicios en el esquema de Prepago

Al activar los Servicios, el Usuario manifiesta su voluntad de:

1. Aceptar los términos y condiciones establecidos en los Contratos de Servicios, y;
2. Aceptar que **ENI NETWORKS** utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad que podrá ser consultado en la Página Web.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de los Servicios y el primer uso que realice el Usuario.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al Usuario que celebró el contrato a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permite o del medio que él elija, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas

## b) Medios de recarga o compra de paquetes

El Usuario podrá realizar recargas o adquirir paquetes a través de la Página Web de **ENI NETWORKS**.

El saldo de dichas recargas o paquetes no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el Usuario adquiere la recarga o paquete, el saldo deberá aplicarse al uso del servicio durante el periodo de vigencia de la oferta comercial o paquete.

## c) Ciclo de vida de los Servicios.

El Servicio proporcionado por **ENI NETWORKS** se mantendrá activo mientras el Usuario realice recargas de saldo para hacer uso de éste. Agotados los beneficios o la vigencia de la recarga o paquete adquirida por el Usuario, y si éste no realiza ninguna recarga dentro de los 150 (ciento cincuenta) días naturales siguientes, el servicio será cancelado en su totalidad, sin posibilidad de reactivación, como se indica a continuación.

## d) Consulta de información y atención al Usuario

El Usuario podrá consultar, a través de la Página Web de **ENI NETWORKS** la siguiente información:

- Su saldo, en todo momento y sin costo alguno.
- La cobertura donde se prestan los Servicios.
- Tarifas de la oferta comercial vigente.
- Estado de cuenta o detalle de consumos.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de los Equipo Provistos en Compraventa, así como para solicitar la suspensión y/o cancelación de los Servicios, se encuentra disponible el número telefónico 800 286 9489, así como el correo electrónico [movilidad@eninetworks.com](mailto:movilidad@eninetworks.com), ambos disponibles las 24 horas los 365 días del año.

## e) Recargas

Todas las recargas que el Usuario realice con posterioridad a la celebración del Contrato de Servicios se registrarán conforme a los términos y condiciones generales del mismo.

**ENI NETWORKS** 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. Asimismo, se obliga a informar al Usuario de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de medios digitales, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga realizada;
- c) Vigencia de la recarga;

- d) Liga de Internet en donde el Usuario pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

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

#### **XIV. EQUIPOS**

Para que el Usuario haga uso de los Servicios, es necesario que cuente con el Equipo Terminal, el cual podrá ser otorgado por **ENI NETWORKS** en comodato o adquirido directamente de **ENI NETWORKS** en compraventa.

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s) Terminal(es) otorgado(s) en comodato durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del Contrato de Servicios y deberá(n) ser devuelto(s) a **ENI NETWORKS**, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte **ENI NETWORKS** se obliga a dar mantenimiento a(los) Equipo(s) Terminal(es) para la adecuada prestación de los Servicios.

Si el Usuario adquiere el Equipo Terminal en compraventa, éste se encuentra bloqueado, por lo que no podrá funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El Usuario podrá solicitar el desbloqueo del Equipo Terminal tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

Cuando las fallas que se presenten en el Equipo Terminal no sean atribuibles al Usuario, **ENI NETWORKS** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias en los Equipos entregados en arrendamiento, en tanto este Contrato de Servicios permanezca vigente. Para el caso de los Equipos Terminales entregados en compraventa, se realizarán las reparaciones necesarias, de manera gratuita, dentro del periodo de garantía, el cual no podrá ser menor de 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por **ENI NETWORKS** se debe de identificar y mostrar al Usuario la orden de trabajo expedida por **ENI NETWORKS**.

Cuando el Equipo provisto, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato a **ENI NETWORKS**, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo Terminal entregado en arrendamiento y para suspender el cobro de los Servicios hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibirlos.

En caso de que el Equipo Terminal entregado en compraventa se encuentre sujeto a garantía, **ENI NETWORKS** deberá suspender el cobro de los Servicios por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo Terminal, excepto cuando **ENI NETWORKS** acredite que el Usuario está haciendo uso de los Servicios o le haya proporcionado un equipo sustituto de similares características.

El Usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro, para que la reposición del equipo no tenga costo.

Cuando las fallas o mal funcionamiento de alguno de los elementos del Equipo Terminal sean imputables a los Usuarios se aplicará el costo de reposición o, de ser el caso, se le indicará el costo de la reparación correspondiente. Durante ese tiempo **ENI NETWORKS** podrá arrendar al Usuario y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

**ENI NETWORKS** no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir un equipo que haya vendido al Usuario cuando las fallas sean imputables e inherentes a negligencia por parte de los Usuarios.

Cuando se realice la Instalación de los Servicios, el personal de **ENI NETWORKS** colocará en el domicilio del Usuario el Equipo Terminal. Cuando éste sea proporcionado por **ENI NETWORKS** se señalará la modalidad bajo la cual el Usuario recibe dicho equipo, las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. **ENI NETWORKS** proveerá, sin costo para el Usuario, los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo Terminal o alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a los mismos.

#### a) Garantías

Cuando **ENI NETWORKS** entregue al Usuario el Equipo Terminal bajo la modalidad de arrendamiento, el Usuario deberá devolver el Equipo Terminal, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, una vez finalizado el Contrato de Servicios.

El Equipo Terminal adquirido por el Usuario en compraventa, cuenta con una garantía que no podrá ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo. En caso de falla fuera de la vigencia de la garantía del(los) Equipo(s), **ENI NETWORKS** 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 y/o mantenimiento de esos equipos.

#### XV. PUNTOS DE CONTACTO

El Usuario puede acudir a las oficinas de **ENI NETWORKS**, llamar al Teléfono de la oficina más cercana a su domicilio o a través del Portal de la página de Internet, para solicitar información, realizar cambios o manifestar su inconformidad al respecto de los Servicios que tiene contratados. Su solicitud será turnada al área correspondiente para la aclaración pertinente.

Los números telefónicos de las oficinas están disponibles de lunes a domingo con un horario de 9:00 am a 10:00 pm, horario local, para la atención inmediata de los requerimientos relacionados con:

- Información de Productos y Servicios.
- Contratación de Servicios adicionales.
- Solicitud de cambio o modificaciones al Servicio ya contratado.
- Solicitud de cambio de domicilio del Servicio.
- Solicitud de cambio de ubicación de o los equipos dentro del domicilio del Cliente.
- Aclaraciones sobre facturación.
- Solicitar algún método de pago.
- Realizar un reporte de queja
- Solicitud de cancelación del Servicio.

## XVI. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES Y CONSULTAS.

Para la atención y seguimiento de quejas, aclaraciones y consultar respecto a los Servicios, se tienen los siguientes medios de contacto:

- a) De manera presencial, acudiendo directamente al Centro de Atención al Usuario más cercano. Las ubicaciones de cada uno de los Centros de Atención pueden consultarse en la Página Web de **ENI NETWORKS**.
- b) Comunicándose a los números telefónicos de cada uno de los Centros de Atención, los cuales pueden consultarse en la Página Web de **ENI NETWORKS**.
- c) Enviando un correo a la dirección: soporte@eninetworks.com, desde el cual, para continuar con la solicitud de cancelación, el personal de **ENI NETWORKS** se comunicará vía telefónica con el usuario.
- d) Enviando un mensaje al chat ubicado en la Página Web de **ENI NETWORKS**.
- e) A través de la aplicación móvil **ENICARE**.

Los días y el horario para la cancelación de los Servicios en el medio señalado en el inciso d) son las 24 horas, los 365 días. Los días y horas de cancelación de los medios señalados en los demás incisos, serán los que se encuentran especificados en la Página Web de ENIT.

Los teléfonos de centro de atención se encuentran publicados en la Página Web de **ENI NETWORKS** y, además, se señalan a continuación:

### Teléfonos de oficina por localidad

- Para reportar asuntos de facturas y pagos seleccione la opción 2 al llamar a estos teléfonos.
- Para reportar fallas de servicio seleccione la opción 4 al llamar a estos teléfonos.

Localidad	Teléfono
ÁLAMOS	642 196 0364
HUATABAMPO	647 426 2430
NAVOJOA	664 422 1394
CD.OBREGÓN	644 179 5578
FELIPE CARRILLO PUERTO	983 240 0999
HERMOSILLO	662 284 7798

CANCUN	998 287 1847
COZUMEL	987 151 0999
GUAYMAS	622 113 2387
LOS MOCHIS	668 980 1450
MÉRIDA	999 399 1003
PLAYA DEL CARMEN	984 244 0650
QUERÉTARO	442 543 0703
TEQUISQUIAPAN	414 139 0999
TULUM	984 340 0989
SAN JUAN DEL RÍO	427 125 9994
SAN LUIS POTOSÍ	444 388 1083

El procedimiento para el seguimiento quejas, aclaraciones, consultas y consultas, será el siguiente:

1. El Usuario levantará el reporte a través de los medios de comunicación antes señalados, y a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El Centro de Atención Técnica, dará seguimiento al reporte presentado. El técnico tratará de identificar las posibles causas de la falla y se tomarán las acciones para tratar de resolver el problema vía remota, y en caso de ser necesario, se acordará con el Usuario fecha y hora específica para realizar una visita al domicilio del Usuario dentro de las 72(setenta y dos) horas siguientes para revisar las instalaciones y el equipo.
3. Después de la inspección, el técnico informará al Usuario qué tipo de falla es y el procedimiento para corregirla. Si la falla es por causas imputables a **ENI NETWORKS**, se reparará sin costo para el Usuario. Si es por una causa originada por el Usuario, por haber manipulado o dañado el o los equipos o el cableado, intencionalmente o por negligencia, el técnico le informará si existe algún cargo por reparación, mismo que deberá ser aprobado por el Cliente antes de comenzar a trabajar en la reparación.

El plazo máximo de resolución de quejas será de 72 horas naturales horas naturales siguientes, contadas a partir de que ENIT recibe la llamada o notificación por parte del usuario.

## **XVII. CAMBIO DE DOMICILIO**

En caso de que el Usuario requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar al Centro de Atención Técnica, con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen

las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación del Servicio.

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega del Servicio, el Usuario deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio.

**ENI NETWORKS** realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Usuario, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

Los Servicios se continuarán prestando bajo la misma modalidad elegida por el Usuario, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

## **XVIII. CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO**

Para solicitar un cambio de paquete o de servicio, el usuario deberá llenar el formato correspondiente, adjuntar el comprobante de pago de la última factura emitida e indicar las especificaciones del plan que desea. El formato de solicitud se encuentra disponible en la siguiente liga: <https://apps.eninetworks.com/atencionclientes/index.php?a=add&category=15> y, una vez debidamente llenado, deberá entregarlo a través de cualquier de los siguientes medios:

a) De manera presencial, acudiendo directamente al Centro de Atención al Usuario más cercano. Las ubicaciones de cada uno de los Centros de Atención pueden consultarse en la Página Web de **ENI NETWORKS**.

b) Por correo electrónico, a la dirección: [soporte@eninetworks.com](mailto:soporte@eninetworks.com).

c) A través del chat ubicado en la Página Web de **ENI NETWORKS**.

d) A través de la aplicación móvil ENICARE.

2. Una vez recibida la solicitud correspondiente, **ENI NETWORKS** enviará al usuario, a la dirección de correo electrónico señalado en el contrato de adhesión o registrado, un correo en el que le indica si es procedente o no el cambio de servicio.

3. Para el caso de tratarse de un incremento en la capacidad del servicio o de canales, este le será aplicado a partir del momento de la notificación, y el importe proporcionar del servicio adicional proporcionado le será facturado en el siguiente mes, junto con el importe que corresponda de conformidad con el plan requerido.

4. Para el caso de que se solicite un decremento en la capacidad del servicio contratado o disminución del número de canales, a partir del siguiente mes le será aplicado el cambio correspondiente en la prestación del servicio, así como en la facturación.

5. Para el caso de solicitar un servicio diferente al originalmente contratado, **ENI NETWORKS** se pondrá en contacto con el cliente para acordar la fecha y hora en la que el personal técnico de la empresa

acudirá al domicilio del usuario para instalar y dejar operando el servicio que se hubiere contratado. Es importante señalar que en este supuesto se firma un nuevo contrato.

Para el caso de modificación de velocidades de navegación y/o de canales, no se firma un nuevo contrato, únicamente se cuenta con el soporte de la solicitud efectuada por el cliente por medios electrónicos y con la facturación del nuevo plan.

#### NOTAS:

- I. Los cambios están sujetos a factibilidad técnica y en caso de que ésta sea positiva, el incremento se ejecuta en un lapso no mayor a 2 días hábiles. Desde ese momento se podrá disfrutar de una mayor velocidad.
- II. Antes de proceder al incremento de velocidad o de canales, se validará que no tenga saldos vencidos.
- III. Si existe deuda, el incremento no procederá y se notificará para que se salde la cuenta de forma inmediata.
- IV. Todo incremento de velocidad o de canales, al poderse realizar en cualquier día del mes, conlleva un cargo proporcional el cual se calcula conforme a los días del mes en los cuales disfrutó de la mayor velocidad o del aumento de canales.

## XIX. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

### a) Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato si hubiese plazo forzoso, **ENI NETWORKS** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

### b) Terminación de los Servicios por parte del Usuario (Cancelación)

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento para lo cual debe estar al corriente en el pago de los servicios que ya hayan sido consumidos. **ENI NETWORKS** programará la desinstalación del Equipo durante los primeros días del mes siguiente a la cancelación. En caso de los servicios que se entregan a través de Fibra Óptica, el Usuario deberá comparecer a la sucursal comercial de **ENI NETWORKS** a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron antes de la terminación del Contrato y que no fueron pagados a **ENI NETWORKS**, deberán ser liquidados a este último por parte del Usuario para que proceda la cancelación.

**ENI NETWORKS** se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio.

En ese último caso, **ENI NETWORKS** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al Usuario cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del Servicio máximo dentro de los 10 días siguientes a la cancelación. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **ENI NETWORKS** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de que el Usuario diera por terminado el Servicio, **ENI NETWORKS** tendrá derecho a recuperar del Usuario los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Usuario. En el supuesto de que el Usuario se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que **ENI NETWORKS** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces **ENI NETWORKS** no aplicará ningún cargo por cancelación.

Ahora bien, para efectos de la cancelación de los Servicios, el titular podrá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios electrónicos:

- a) De manera presencial, acudiendo directamente al Centro de Atención al Usuario más cercano. Las ubicaciones de cada uno de los Centros de Atención pueden consultarse en la Página Web de ENIT.
- b) Comunicándose a los números telefónicos de cada uno de los Centros de Atención, los cuales pueden consultarse en la Página Web de ENIT.
- c) Enviando un correo a la dirección: soporte@eninetworks.com
- d) Enviando un mensaje al chat ubicado en la Página Web de ENIT.

Los días y el horario de cancelación a través de los medios señalados en los incisos c) y d), son los 7 días de la semana, las 24 horas. En los medios señalados en los incisos a) y b), los días y horario de atención son los que se encuentran en la página de internet para atención a clientes.

En caso de terminación de los Servicios, **ENI NETWORKS** proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de este, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración del procedimiento de cancelación, desde la recepción de la solicitud hasta la resolución de esta es de máximo 5 días naturales, sin embargo, el plazo de recuperación del equipo no podrá exceder de 30 días naturales, mismo en el que **ENI NETWORKS** programará visitas para retiro del equipo, en caso de que el equipo no pueda ser recuperado por situaciones ajenas a **ENI NETWORKS**, éste tendrá derecho al cobro del valor del equipo a precio de mercado.

### c) Suspensión de los Servicios

En el supuesto de que **ENI NETWORKS** detecte que el Usuario esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, **ENI NETWORKS** se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Usuario de plan o paquete en términos del Contrato según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Usuario no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a **ENI NETWORKS** por la comisión de dichos actos.

### d) Reconexión de los Servicios en la modalidad de mensualidad fijas por adelantado

En el supuesto de suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Usuario, éste se obliga a pagar a favor de **ENI NETWORKS**, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente. Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará a cabo lo siguiente:

Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de **ENI NETWORKS**, el Usuario podrá solicitar al Centro de Atención a Clientes o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes la reconexión respectiva.

**ENI NETWORKS** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

Por vencimiento del término fijado por la autoridad judicial o administrativa que ordenó la Suspensión.

## **XX. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN**

### **i. Horario de Atención en Centros de Atención**

Todos los Centros de Atención se encuentran disponibles al público en un horario de lunes a domingo de 9:00 am a 10:00 pm, sin embargo, el horario puede variar dependiendo de días festivos o inhábiles, por lo que se sugiere al Usuario verifique el horario de cada sucursal en la Página Web.

### **ii. Horario de Atención a Fallas:**

En caso de que el Servicio presente una falla, el Usuario podrá utilizar cualquier de los siguientes medios:

- a) De manera presencial, acudiendo directamente al Centro de Atención al Usuario más cercano. Las ubicaciones de cada uno de los Centros de Atención pueden consultarse en la Página Web de **ENI NETWORKS**.
- b) Por correo electrónico, a la dirección: [soporte@eninetworks.com](mailto:soporte@eninetworks.com).
- c) A través del chat ubicada en la Página Web de **ENI NETWORKS**.
- d) A través de la aplicación móvil ENICARE.

Los días y el horario para la cancelación de los Servicios en el medio señalado en el inciso d) son las 24 horas, los 365 días. Los días y horas de cancelación de los medios señalados en los demás incisos, serán los que se encuentran especificados en la Página Web de **ENI NETWORKS**.

## **XXI. CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

**ENI NETWORKS** provee los Servicios de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Los Parámetros de Calidad del Servicio de Internet y de Telefonía Fija se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones, los cuales se indican a continuación:

<b>Parámetros de Calidad</b>	<b>Índices de Calidad</b>
Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%

## **XXII. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS**

En caso de cualquier controversia en materia de derechos del consumidor, enunciativa y no limitativamente sobre la interpretación o cumplimiento de los contratos de adhesión y condiciones de la prestación de los servicios para usuarios finales, la PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa, por lo que el usuario podrá acudir ante dicha autoridad para que actúe como conciliador/mediador en caso de que se suscite dicha situación.