

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



Contenido

I. OBJETIVO.

II. DEFINICIONES.

III. SERVICIOS.

Paquetes de Servicio:

Cobertura de los Servicios:

Disponibilidad del Servicio.

Condiciones especiales del servicio de acceso a internet inalámbrico móvil

Reglas de operación del esquema de prepago

IV. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO.

V. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.

VI. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

VIII. POLÍTICAS DE PRECIO, TARIFAS Y TASACIÓN

XI. CONTRATACIÓN Y MODIFICACIÓN DE SERVICIOS

Documentos para la Contratación.

Instalación.

Procedimiento de Instalación.

Procedimiento general para solicitar cambios en los servicios

XI. EQUIPOS

Garantías

XII. PUNTOS DE CONTACTO

XIII. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS, ACLARACIONES Y CONSULTAS

XIV. CAMBIO DE DOMICILIO.

XV. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

XVI. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

Terminación Anticipada.

Terminación del Servicio por parte del Suscriptor

Suspensión de los servicios

Reconexión del Servicio

XV. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN

XVI. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

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.

Concesión.	La otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante resolución número: <i>P/IFT/080519/239</i> y registrada en el Registro Público de concesiones con el folio <i>FET098378CO-107244</i> .
Concesionario ENI NETWORKS	ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V., titular de la Concesión <i>FET098378CO-107244</i> . En lo subsecuente será referido como <i>ENI NETWORKS</i> . Se refiere a la empresa prestadora de los Servicio y que cuenta con un título de concesión vigente para ello.
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.
Equipo de Acceso	Conjunto de equipos de telecomunicaciones y elementos accesorios incluidos mástiles, cable de red, cables de alimentación necesarios para que el Comercializador entregue al Suscriptor el Servicio. 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. De acuerdo con las características del servicio puede ser de internet fijo en casa o internet inalámbrico móvil en el esquema de prepago.
Servicio de Televisión y Audio Restringido.	Aquél por el cual se distribuye de manera continua programación de audio y video asociado, misma que se presta bajo la modalidad de IPTV.
Orden de Servicio.	Documento que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Suscriptor en donde se instalarán los Servicios, los productos y Equipos.
Página Web	Es la página web principal de ENI NETWORKS , en la que se encuentra la información general sus servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de ENI NETWORKS con sus usuarios. La página web es: https://www.eninetworks.com/ .
Paquete de Servicio	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 del Concesionario y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
PROFECO.	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicios.	Servicio de provisión de acceso a internet y/o televisión restringida que se preste de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
Suscriptor.	Persona física o moral, usuario final, que suscribe el Contrato de Suscriptor y a quien se le prestarán los servicios objeto de la Concesión.
Tarifas.	Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el suscriptor 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.

III. SERVICIOS.

ENI NETWORKS es concesionario y presta a sus usuarios los **SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y TELEVISIÓN RESTRINGIDA** en distintos paquetes de servicios, bajo las siguientes modalidades:

Mercados	Esquemas de pago
Residencial	PREPAGO
	MENSUALIDADES FIJAS POR ADELANTADO

Paquetes de Servicio:

Los paquetes de servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra 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/.

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 los mismos.

Disponibilidad del servicio de acceso a internet fijo.

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 de los Servicios por parte del Suscriptor.

El Servicio que se provea al Suscriptor estarán disponibles 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 Suscriptor deberá contactar al “Centro de Atención Técnica”, para levantar un reporte telefónico y se proceda al restablecimiento de los Servicios.

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 sujetos al área de cobertura establecida en el título de concesión y que de tiempo en tiempo se registre ante el IFT.

1. 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 Suscriptor se encuentre del ruteador, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.
2. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.
3. **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 Suscriptor.
 - (iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.
 - (iv) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Usuarios Finales.
4. La prestación del Servicio en cualquiera de las modalidades ofrecidas queda sujeta, en todo momento, a la condición *BEST EFFORT* en la que el Suscriptor recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

Condiciones especiales del servicio de acceso a internet inalámbrico móvil en el esquema de prepago.

Se prestará el servicio de internet móvil en el esquema de prepago –en adelante, únicamente para esta sección, el “Servicio”-, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el suscriptor haya pagado.

ENI NETWORKS se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones -en adelante, el "IFT"- o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El Servicio se prestará bajo el esquema de prepago, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a su utilización a través de RECARGAS que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el **ENI NETWORKS** inicie la prestación del Servicio.

Para que el Suscriptor haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un equipo terminal, mismo que deberá adquirir con **ENI NETWORKS** en compraventa, o ser propiedad del suscriptor, siempre y cuando se encuentre debidamente homologado y ser compatible, de acuerdo con las especificaciones señaladas en la Página Web.

El monitoreo del Servicio se realizará directamente a través del Equipo suministrado por **ENI NETWORKS**, motivo por el cual, si el Suscriptor utiliza otro Equipo no tendrá acceso al soporte técnico proporcionado por **ENI NETWORKS**, por lo que éste no podrá garantizar la correcta prestación de servicio.

Reglas de operación del esquema de prepago:

a) Medios de recarga o compra de paquetes

El Suscriptor 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 Suscriptor adquiere la recarga o paquete, el saldo deberá aplicarse al uso del servicio durante el periodo de vigencia de la oferta comercial o paquete.

b) Ciclo de vida del servicio.

El Servicio proporcionado por **ENI NETWORKS** se mantendrá activo mientras el Suscriptor realice recargas de saldo para hacer uso de éste. Agotados los beneficios o la vigencia de la recarga o paquete adquirida por el Suscriptor, 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.

El Servicio proporcionado al Suscriptor inicia el ciclo de vida a partir del momento de la compra de un paquete o recarga, mismo que contará con tres etapas de ciclo de vida:

- a) Etapa de servicio activo. El servicio proporcionado se encuentra en esta etapa durante la vigencia del paquete o recarga que haya adquirido el Suscriptor.

b) Etapa de servicio latente. Inicia desde el momento que se hayan agotado los beneficios del paquete o recarga, o que haya transcurrido el plazo de vigencia de estos, hasta que el Suscriptor adquiera un nuevo paquete o recarga, o que hayan transcurrido 60 (sesenta) días naturales sin que el Suscriptor adquiera un nuevo paquete o recarga.

c) Etapa de servicio inactivo. Comprende 90 (noventa) días naturales después de que haya concluido la "Etapa de servicio latente". Una vez concluida la "Etapa de servicio inactivo" el servicio será cancelado en su totalidad, sin posibilidad de reactivación.

Para que la cancelación del Servicio sea procedente, **ENI NETWORKS** debe cerciorarse que el Suscriptor 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 de que el Suscriptor tenga saldo pendiente de ser consumido, **ENI NETWORKS** solo podrá cancelar el Servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

c) Consulta de información y atención al suscriptor

El Suscriptor 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, ambos disponibles las 24 horas los 365 días del año.

d)Activación del servicio.

a) El Servicio en el esquema de prepago, se activará automáticamente una vez habilitado el equipo, y una vez que el Suscriptor haya realizado el pago de la recarga de acuerdo con la tarifa correspondiente.

b) Todas las recargas que el Suscriptor 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 previamente registradas ante el IFT.

c) Cualquier modificación en el proceso de activación de los Servicios será notificada al Suscriptor a través de cualquier medio físico, electrónico y/o digital que tenga disponible el

Proveedor, de conformidad con lo establecido para tal efecto en la cláusula décima del Contrato de Servicios.

d) Si el Suscriptor requiere la asistencia de **ENI NETWORKS** para la activación de los Servicios, esta se brindará sin costo alguno a través del Centro de Atención al Suscriptor.

e) En caso de que **ENI NETWORKS** no pueda iniciar o continuar con la prestación de los Servicios por causas atribuibles a él, debe devolver al Suscriptor 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 Suscriptor, debiendo pagar a **ENI NETWORKS** una penalidad equivalente al 20% (veinte por ciento) de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él. Dicha devolución en beneficio del Suscriptor se efectuará mediante transferencia electrónica en la cuenta bancaria que este indique al **ENI NETWORKS**.

Al activar el Servicio, el Suscriptor manifiesta su voluntad de:

- I. Acepta los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios y;
- II. Previo a la firma del Contrato de Servicios, el Suscriptor acepta que **ENI NETWORKS** utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad, mismo que podrá ser consultado en la Página Web de **ENI NETWORKS**.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el uso del Servicio que realice el Suscriptor.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al Suscriptor que celebró el Contrato de Servicios a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita 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.

e) Recargas.

Todas las recargas que el Suscriptor realice con posterioridad a la celebración del Contrato de Servicios se regirán 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 Suscriptor 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 Suscriptor 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 Suscriptor 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.

f) Bonificación y compensación.

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

- I. 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.
- II. 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 Suscriptor, **ENI NETWORKS** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado
- III. 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 Suscriptor; en este caso, **ENI NETWORKS** dejará de cobrar al Suscriptor 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 Suscriptor 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.

g) Mecanismos de bonificación y compensación.

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 Suscriptor 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 Suscriptor 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 Suscriptor al momento de presentarse la suspensión del servicio.

h) Uso del servicio de internet móvil en esquema de prepago.

El Suscriptor 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 Suscriptor 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 Suscriptor 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 Suscriptor.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Suscriptor a través de los Servicios es responsabilidad exclusiva del Suscriptor, 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 Suscriptor que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con los Servicios prestados conforme al Contrato de Servicios. El Suscriptor 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 Suscriptor 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 Suscriptor de internet, por lo que **ENI NETWORKS** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Suscriptor 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 Suscriptor.
- B. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Suscriptor 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 Suscriptor o software de este, o fallas en el módem, imputables al Suscriptor, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor 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 Suscriptor 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.

IV. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DE LOS SERVICIOS.

ENI NETWORKS no será responsable por fallas o suspensión de los Servicios por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **ENI NETWORKS**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones del concesionario, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que **ENI NETWORKS**, no preste los servicios en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no lo preste o proporcione por causas imputables a ella, ésta deberá compensar al Suscriptor, la parte proporcional del precio de los servicios, planes o paquetes de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Tiempo máximo para aplicación de bonificaciones:

Modalidad de Prepago:

- i. Realizarlas a más tardar en los **5 días siguientes** a la fecha en que se actualice algunos de los supuestos descritos en el contrato de adhesión.

La bonificación y/o 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. Asimismo, el valor de la bonificación y/o compensación se aplicará sobre el valor de la capacidad disponible que tenía el usuario al momento de presentarse la suspensión de los Servicios.

Modalidad de mensualidad fijas por adelantado:

- i. Se aplicará en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada.

ENI NETWORKS debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior. **ENI NETWORKS** no será responsable de las fallas del servicio, si el Suscriptor instala equipos de su propiedad no compatibles con la red o el servicio, o bien, por modificaciones realizadas por el Suscriptor a la red instalada por el personal de **ENI NETWORKS**.

El Suscriptor se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables los equipos instalados, por lo que cualquier modificación o alteración a los mismos que represente un riesgo para el otorgamiento de los servicios, implicará que serán cobrados al Suscriptor tal y como marca el Contrato.

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 proporcionados en comodato por ***ENI NETWORKS*** para la prestación de los Servicios.

Cuando el Suscriptor haga uso de equipos de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al servicio, ***ENI NETWORKS*** no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Suscriptor 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 Suscriptores.

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 al Suscriptor, 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 Suscriptor presente cualquier adeudo a favor de ***ENI NETWORKS*** derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, si el suscriptor no realiza el pago en los días correspondientes, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y por medios electrónicos (en caso de contar con ellos) sobre el adeudo pendiente.

En caso de no recibirse el pago correspondiente se procederá como lo establece el párrafo anterior.

V. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.

Es responsabilidad del Suscriptor 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 Suscriptor 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 Suscriptor por el uso que éste le dé al Servicio

Política de uso Justo

Internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos y acceso a Internet de **ENI NETWORKS**, EL CLIENTE 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones (www.ift.org.mx) y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno. Esta prohibición incluye, de manera enunciativa y no limitativa, cualquier acto que implique la comercialización del servicio a terceros, sea en la modalidad de reventa o bien integrando el servicio de **ENI NETWORKS** como componente de un producto o servicio distinto.

En este orden de ideas, queda terminantemente prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que EL CLIENTE está contratando, sin importar que cuente con autorización o permiso emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ya que este no es un servicio mayorista y es un servicio para uso residencial o de negocios, de acuerdo con esta política de uso justo para Internet, así como con sus demás términos y condiciones.

En este sentido, el servicio residencial queda entendido como el uso normal para un solo hogar de acuerdo a las necesidades de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial. De igual forma, el uso del servicio en el segmento negocios, será aquél consistente con la actividad razonable del CLIENTE y no podrá en momento alguno integrarse, directa o indirectamente, a un producto o servicio distinto.

Asimismo, EL CLIENTE 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 contratado. Las actividades que se realicen en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red pública 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 acceso a Internet de sus usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el servicio contratado infringe 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 internet de **ENI NETWORKS** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

VI. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Es el servicio de distribución de canales de televisión, contenido y audio restringidos de **ENI NETWORKS**, el cual ofrece acceso a canales en Definición Estándar, Alta Definición, Canales Premium, Canales Internacionales, 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).

VII. 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/.

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.

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.

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.

ENI NETWORKS cuenta con un software para la cobranza, facturación y monitoreo constante de los servicios -acceso a internet y televisión restringida-, 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.

ENIT presta los servicios bajo las siguientes modalidades:

- Mensualidades fijas por adelantado. Los Servicios se pagarán de manera previa a utilizarlo, este esquema va operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento del pago de los Servicios. Bajo esta modalidad, la renta mensual se factura los días 1° de cada mes, en forma anticipada al mes del servicio, teniendo 10 días naturales para realizar el pago.
- Prepago (únicamente aplicable al servicio de internet). El Servicio se pagará de manera previa a utilizarlo y se cobrará y facturará, esto último a solicitud del usuario, únicamente el periodo de vigencia de la recarga que haya utilizado.

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.

El hecho que el usuario, por alguna causa ajena a **ENI NETWORKS**, no reciba la factura correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual de los Servicios, así como de las penalizaciones aplicables.

La forma de tasación varía para cada servicio, lo cual se señala a continuación:

Televisión restringida

- Tarifa del Servicio: Es el precio mensual para poder disfrutar de un número determinado de canales en un equipo de Televisión (Principal). Si el Suscriptor y/o Cliente requiere de equipos adicionales (extensiones), deberá pagar una tarifa adicional al Servicio por concepto de renta mensual de equipo adicional.

Para el caso de clientes Residenciales el cliente podrá contratar un número máximo de extensiones de TV 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 o Módulos tales como canales premium, canales a la carta, canales de adultos, canales internacionales, paquetes de HD, entre otros): Es el precio mensual adicional que se paga por un número de canales adicionales al paquete principal contratado y que están sujetos a las condiciones comerciales aplicables para cada Servicio. En el caso de los paquetes con programación en HD la entrega de estos servicios está sujeta a la capacidad del equipo.

Servicio de acceso a internet

- Tarifa del Servicio: i) Prepago. Es el precio de la recarga contratada por el usuario que le permite utilizar el servicio de acceso a internet y ii) Mensualidades fijas por adelantado. Es el precio mensual por acceder al servicio de acceso a Internet, para lo que previamente se requiere la instalación del Equipo, el cual será proporcionado por **ENI NETWORKS** o por un tercero con el que éste tenga algún acuerdo, mediante la suscripción de un contrato.

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.

Sin perjuicio de lo anterior, si el usuario no realiza el pago en los días correspondientes, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y por medios electrónicos (en caso de contar con ellos) sobre el adeudo pendiente.

En caso de no recibirse el pago correspondiente se procederá como lo establecido el párrafo anterior.

Para el caso del servicio de acceso de internet inalámbrico la modalidad de pago es Prepago:

Para esta modalidad el Suscriptor debe realizar los pagos por los Servicios prestados por el Proveedor, de manera previa a su utilización, de conformidad con los Servicios, el Plan Tarifario y/o los Servicios Adicionales contratados.

Para la contratación de los Servicios, **ENI NETWORKS** proporcionará el contenido de la Carátula y el Contrato de Servicios previamente registrados ante la PROFECO y el IFT, documentos que regirán la relación contractual entre **ENI NETWORKS** y el Suscriptor.

En caso de dudas, el Suscriptor podrá consultarlas en el Centro de Atención Telefónica o en las direcciones de correo electrónico proporcionadas por **ENI NETWORKS** más adelante en este documento, en el Contrato de Servicios, así como en la Página Web de **ENI NETWORKS**. Asimismo, **ENI NETWORKS** hace del conocimiento del Suscriptor que la Carta de Derechos Mínimos para los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones se encuentra disponible para su consulta en todo momento en la Página Web de **ENI NETWORKS**.

VIII. CONTRATACIÓN Y MODIFICACIÓN DE SERVICIOS

El Cliente interesado en contratar alguno de los Servicios de **ENI NETWORKS** deberá llamar al Centro de Atención a Clientes, donde un Ejecutivo de Venta verificará que el domicilio del Cliente se encuentre dentro del área de servicio de **ENI NETWORKS**. En caso de que el domicilio del Cliente se encuentre en una zona con cobertura, se podrá programar una visita de un Ejecutivo de Venta para explicar los beneficios del Servicio y los alcances del Contrato.

El Cliente también puede contratar el Servicio directamente en nuestras oficinas, ubicadas en:

➤ **Querétaro**

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

TELÉFONO: (442) 543 0703.

➤ **Tequisquiapan**

DIRECCIÓN: Carretera San Juan del Río-Xilitla, Número 16, Plaza Independencia, Local 9-A, Colonia Hacienda Grande, C.P. 76799, Tequisquiapan, Querétaro.

TELÉFONO: (414) 139 0999.

➤ **San Juan del Río**

DIRECCIÓN: Avenida Paseo Central 147, 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.

➤ **Navojoa**

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

TELÉFONO: 664 284 7798

➤ **Guaymas**

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

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 Donald 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

Todos los centros de atención arriba señalados, cuentan con la siguiente dirección electrónica para la atención a los usuarios: **soporte@eninetworks.com**.

ENI NETWORKS prestará los Servicios al Suscriptor, según los términos y condiciones pactados en el Contrato.

Los Servicios se regirá por el clausulado del Contrato, Anexos y/u Orden de Servicio que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable. En cada Contrato se establecerá el nombre de los servicios contratados, la forma de pago y la contraprestación correspondiente a dichos servicios.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de servicios adicionales, cambios o eliminación de Servicios que se estén prestando u órdenes de cambios administrativos a una cuenta del Suscriptor.

- La prestación de servicios adicionales causará la aplicación de las tarifas o los cargos respectivos, dependiendo del Servicio solicitado. Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, **ENI NETWORKS** realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.

Documentos para la Contratación.

ENI NETWORKS solicitará los siguientes documentos para la contratación.

Para personas físicas:

- (i) Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- (ii) Comprobante de domicilio.
- (iii) En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
- (iv) La contratación se podrá llevar a cabo a través de un representante del titular, siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado en ser representado para realizar el trámite correspondiente.

Para personas morales:

- (i) Acta constitutiva de la empresa.
- (ii) Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- (iii) Comprobante de domicilio de la empresa.
- (iv) Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación)
- (v) Cédula de identificación fiscal.
- (vi) En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
- (vii) Se deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente a lo anterior, deberá presentarse identificación oficial del representante legal.

Instalación.

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 7 días hábiles a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Adhesión, 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 Suscriptor cuente con la Orden de Servicio correspondiente, el personal de **ENI NETWORKS** y el Suscriptor, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación de los Servicios 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 Servicio, se especificarán entre otros conceptos:

- (i) Número de Folio del Contrato
- (ii) Servicios Contratados
- (iii) Domicilio de Instalación
- (iv) Equipos que será instalado
- (v) Tarifa de Servicios, y
- (vi) Fecha de Contratación.

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

Procedimiento de Instalación.

- a. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de **ENI NETWORKS** realizará los trabajos necesarios para dejar en funcionamiento el servicio indicado en la Orden de Servicio correspondiente.
- b. Una vez concluidas las actividades del personal técnico se cerrará la visita de instalación, no sin antes que el Suscriptor firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados.
- c. En caso de que el Suscriptor desee contratar algún Servicio Adicional, deberá comunicarse al teléfono de la oficina más cercana a su domicilio y seleccionar la opción 1 para ser atendido por un ejecutivo de venta, visitar la página Web o acudir a la oficina comercial para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Suscriptor deberá firmar de conformidad la Orden de Servicio de estos nuevos servicios.

Procedimiento general para solicitar cambios en los servicios es el siguiente:

1. 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/atencionaclientes/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.

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:

- 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.
- Antes de proceder al incremento de velocidad o de canales, se validará que no tenga saldos vencidos.
- Si existe deuda, el incremento no procederá y se notificará para que se salde la cuenta de forma inmediata.
- 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.

IX. EQUIPOS

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

Cuando las fallas o mal funcionamiento de alguno de los elementos del Equipo de Acceso sean imputables a los Suscriptores se aplicarán las tarifas de sustitución correspondientes en el Libro Tarifario, o de ser el caso se le indicará el costo de la reparación correspondiente. Durante ese tiempo **ENI NETWORKS**, podrá arrendar al suscriptor y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

De igual manera, **ENI NETWORKS** informará por escrito si los elementos del Equipo de Acceso que se le proporcione al Suscriptor se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizado en su red y cómo éstos pueden ser desbloqueado, sin costo adicional al consumidor, para utilizarse en otras redes **una vez que el Suscriptor adquiera la propiedad** de este Equipo de Acceso, si esto está contemplado en el Paquete de Servicios contratados.

En caso de que **ENI NETWORKS** entregue un equipo terminal de telecomunicaciones para la prestación de los Servicios, **ENI NETWORKS** informará por escrito al consumidor, si el equipo se ofrece con garantía, así como, los términos y condiciones de la misma. En caso de no otorgar garantía, debe de informarlo por escrito al consumidor, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

Si el consumidor es propietario de algún dispositivo funcionalmente similar a alguno de los que integran el Equipo de Acceso y desea utilizarlo para recibir los Servicios, **ENI NETWORKS** informará si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación de los servicios, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo.

Para el supuesto del párrafo anterior, no se hará deducciones o descuentos en las tarifas aplicables que se encuentran registradas ante el IFT.

En caso de que el equipo propiedad del Suscriptor no cuente con las características mínimas de funcionamiento se informará por escrito tal situación y se le ofrecerán alternativas de adquisición del equipo que sea compatible.

En el caso de que **ENI NETWORKS** venda al Suscriptor el Equipo de Acceso o alguno de sus componentes, este deberá proveer de un periodo de garantía igual al del plazo de contratación y contará con las refacciones necesarias para realizar las reparaciones correspondientes cuando estos fallen dentro de dicho periodo de garantía, o en su defecto, para el reemplazo del dispositivo cuando sea poco factible su reparación o a cuando al realizarla no se garantice que regresará a su nivel original de funcionamiento.

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

Garantías

Cuando **ENI NETWORKS**, entregue al Suscriptor equipo bajo la modalidad de comodato, este será devuelto por el Suscriptor cuando este decida cancelar los servicios. Para tal efecto el Suscriptor firmará un pagaré en los términos establecidos en el Contrato de Adhesión correspondiente.

X. PUNTOS DE CONTACTO

El Cliente 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 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.

XI. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS, 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 y horarios de cada uno de los Centros de Atención pueden consultarse en la PáginaWeb 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 ENIT.

Los días y el horario para la cancelación de los Servicios en el medio señalado en el inciso c) y 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	664 284 7798
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 Suscriptor 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 Suscriptor fecha y hora específica para realizar una visita al domicilio del Suscriptor 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 Suscriptor 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 Suscriptor. Si es por una causa originada por el Suscriptor, 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.

XII. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Suscriptor 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 Suscriptor 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 Suscriptor, 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.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

XIII. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a **ENI NETWORKS**, mejoras o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

En todo caso **ENI NETWORKS** entregará al Suscriptor un comprobante de la modificación, ya sea por escrito o vía electrónica al correo que haya indicado el Suscriptor al momento de firmar el contrato de prestación de servicios.

XIV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

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.

Terminación del Servicio por parte del Suscriptor (Cancelación)

El suscriptor 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 Suscriptor 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 suscriptor 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 suscriptor 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 suscriptor diera por terminado el Servicio, **ENI NETWORKS** tendrá derecho a recuperar del Suscriptor los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Suscriptor. En el supuesto de que el suscriptor 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, ENIT 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 la misma 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.

Suspensión de los servicios

En el supuesto de que **ENI NETWORKS** detecte que el Suscriptor 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 Suscriptor de plan o paquete en términos del Contrato según corresponda, siempre y cuando sea

técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Suscriptor 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.

Reconexión de los Servicios

En el supuesto de suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, 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:

- a. Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de **ENI NETWORKS**, el Suscriptor 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.
- b. **ENI NETWORKS** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.
- c. Por vencimiento del término fijado por la autoridad judicial o administrativa que ordenó la Suspensión.

XV. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN

HORARIO DE ATENCIÓN EN SUCURSAL

Todas las oficinas se encuentran abiertas al público en un horario local de LUNES A DOMINGO DE 9:00 AM A 22:00 PM, horario local, sin embargo, el horario puede variar dependiendo de días festivos o inhábiles, por lo que se sugiere al Suscriptor verifique el horario de cada sucursal en la Página Web de **ENINETWORKS**.

HORARIO DE ATENCIÓN A FALLAS:

En caso de que el Servicio presente una falla, el Suscriptor 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.
- c) A través del chat ubicado 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 ENIT.

XVI. 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.