# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

En **GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V**. (en adelante: **BITELIT**) y responsable del sitio web https://abc-telecom.mx/ hemos asumido el compromiso de entregar el mejor servicio a nuestros clientes/usuarios y trabajamos diariamente para cumplirlo en materia de conectividad móvil de la mano del operador de la red compartida, conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados y registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo tanto, colocamos a su disposición el presente Código de Prácticas Comerciales:

## ÍNDICE


I. Introducción
II. Descripción De Los Servicios
   a. Dispositivos Móviles
   b. Servicio de mensajería SMS
III. Niveles y compromisos de calidad que se ofrecen en cada uno de los servicios.
IV. Calidad Del Servicio
V. Cobertura del Servicio
VI. Formas y tiempo de medición
VII. Facturación y Recargas
VIII. Tarifas
IX. Medios de atención al usuario
X. Plazos máximos para la atención de los procedimientos de aclaraciones, quejas y reparaciones
XI. Bonificación del Servicio
XII. Modificaciones en el contrato de Servicios
XIII. Política de suspensión y cancelación de servicios
   a. Suspensión del Servicio
   b. Cancelación del Servicio

# I. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como objetivo, dar a conocer a los **USUARIOS** de **BITELIT** las políticas y procedimientos aplicables para la prestación de los servicios que sean contratados y puede ser consultado por los **USUARIOS** de **BITELIT**, en la página web www.grupobitelit.com

# II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**BITELIT** ofrecerá los servicios de conectividad móvil en la cobertura de la Red Compartida, a través de la red 4.5G en igualdad de condiciones y sobre bases de no discriminación respecto al resto de sus suscriptores, de conformidad con las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.

Los **USUARIOS** podrán hacer y recibir llamadas telefónicas, también pueden enviar o recibir mensajes de texto (SMS) así como el uso de datos móviles (transferencia de datos). Aplica para consumo de Datos en territorio Nacional y en Roaming Internacional cursados en una red en EUA y Canadá.

Todo el tráfico de Voz generado por los suscriptores será terminado o recibido por el operador de la red compartida utilizando sus rutas de interconexión propias con los diferentes operadores de México, así como con operadores nacionales e internacionales para las llamadas LDI.

En relación con lo anterior, se pueden presentar los siguientes escenarios de servicio:
Voz Saliente y Voz Entrante.

Dependiendo del tipo de terminal del suscriptor, el Servicio de Voz se podrá prestar mediante tecnología mVoIP o VoLTE.

## a. Dispositivos Móviles.

El servicio de movilidad ofrecido por **BITELIT** a través del operador de la red compartida deben cumplir unas características mínimas para su correcta operación y son las siguientes:

- Operar en la banda 28 del 3GPP (banda 700 MHZ)
- Release 9 3GPP y/o superiores
- Que soporte y tenga habilitado VoLTE, en caso de que soporten servicios de Voz y SMS.

## b. Servicio De Mensajería Sms

**BITELIT** a través del operador de la red compartida, ofrece el Servicio de Mensajería SMS (en lo sucesivo "SMS"), por el que los **USUARIOS** podrán realizar y recibir mensajes de texto cortos de un máximo de 160 caracteres desde un terminal móvil comprobado en la Cobertura de la Red Compartida.

Así mismo, teniendo en cuenta la Regulación Mexicana relacionada a los servicios de SMS, particularmente los relacionados con normas Anti-Spam y Anti-Fraude, el usuario confirma y acepta que cumplirá con los lineamientos de prevención y corrección de este tipo de eventos que están definidos por la mencionada Regulación. Adicionalmente, el usuario confirma que acepta y que cumplirá con los lineamientos a nivel de interconexión SMS definidos por los operadores con los cuales el operador de red tiene acuerdo para este servicio.

De acuerdo a esta Regulación, se consideran prácticas prohibidas, en forma no limitativa, las siguientes:

- **Spamming**: Envío por parte de un mismo Usuario Origen de 10 mensajes Spam con el mismo contenido en el transcurso de 1 (un) minuto.

- **Flooding:** Envío de Mensajes Cortos, cuyo fin sea el saturar o disminuir las funciones de cualquier elemento de la Red de la Parte Receptora de los mismos.

Para tales efectos, se establecen los siguientes parámetros en la consideración del flooding:

- El envío por parte de un mismo Usuario Origen de 10 (diez) Mensajes Cortos dirigidos al mismo destino en el transcurso de un minuto.
- El envío por parte de un mismo Usuario Origen de más de 100 (cien) Mensajes Cortos en el transcurso de un minuto.
- Manipular, falsear o insertar información en alguno de los campos de los Mensajes Cortos intercambiados a través del protocolo SMPP.
- Realizar exploraciones en la arquitectura de cualesquiera de los elementos involucrados en la conexión de la otra Parte, con el fin de buscar y/o explotar fallas en la seguridad.
- Enviar cualquier tipo de mensaje que afecte la configuración/programación del Equipo Terminal del Usuario Destino.
- Enviar cualquier tipo de mensaje que pueda afectar, menoscabar o restringir la operación del Equipo Terminal del Usuario Destino (Código Malicioso).
- Revelar o comprometer el contenido de los Mensajes Cortos enviados por los **USUARIOS** Origen de la Parte Remitente, siempre y cuando no sea a solicitud expresa de autoridad competente.

- El envío de Mensajes Cortos originados de manera individual o masiva, por o en servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos a la arquitectura acordada entre las Partes o cualquier otro instrumento, equipo terminal o equipo distinto a un Equipo Terminal.

## III. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS

El usuario reconoce y acepta que los Servicios pueden verse afectados o sufrir interrupciones, interferencia, corte o suspensión por diversas razones fuera del control de **BITELIT** y que no significan un incumplimiento en la prestación del servicio, tales como fenómenos atmosféricos, uso de equipos terminales en el interior de inmuebles, subterráneos, túneles u otros lugares con similares características donde no existe señal o ésta es débil, y cualquier otra circunstancia que afecte las transmisiones inalámbricas. No obstante, lo anterior, **BITELIT** prestará los servicios con el más alto nivel de calidad, de manera continua y eficiente, en igualdad de condiciones y sobre bases de no discriminación respecto al resto de sus **USUARIOS**, conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable, conforme a los beneficios del plan o paquete contratado por el usuario y través del operador de la red compartida.

**BITELIT** no será responsable de las interrupciones en la prestación del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, sin embargo, nuestra visión está orientada a resolver cualquier incidencia en el menor tiempo posible.

## IV. CALIDAD DEL SERVICIO

**BITELIT** ofrecerá el servicio de conectividad móvil conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y a través del operador de la red compartida.

## V. COBERTURA DEL SERVICIO

La cobertura del Servicio de movilidad, serán aplicables dentro de la Cobertura de la Red Compartida, el usuario podrá consultar la cobertura en la página web https://grupobitelit.com / https://abc-telecom.mx según la herramienta de consulta que **BITELIT** coloca a su disposición.

## VI. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

**BITELIT** prestará de manera mensual a los suscriptores los servicios móviles, según el paquete o plan que hayan contratado.

## VII. FACTURACIÓN Y RECARGAS

El usuario podrá solicitar la facturación de sus servicios a través de la página web https://abc-telecom.mx en la sección facturación, para tal fin, deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes para hacerle llegar su factura a través del correo electrónico que el usuario deje registrado para tal efecto

EL usuario podrá realizar las recargas de saldo de los servicios contratados, a través de las pasarelas de pago y en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales colocadas a su disposición en la página web https://grupobitelit.com / https://abc-telecom.mx.

## VIII. TARIFAS

Las tarifas, se encontrarán debidamente registradas en el IFT de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables. Dichas tarifas estarán a disposición del suscriptor, quien podrá consultarlas en el visor de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: tarifas.ift.org.mx/ift_visor/, o en la página web https://abc-telecom.mx.

## IX. MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

**BITELIT** pone a su disposición los siguientes medios de Atención a Clientes.

- Vía Telefónica al número: 800 9530285 en un horario desde las 08:00 hrs hasta las 20:00 hrs.
- Vía Internet a través de la página https://abc-telecom.mx disponible las 24 horas los 365 días del año.
- Vía correo electrónico a través de hola@abc-telecom.mx disponible las 24 horas los 365 días del año.

## X. PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

**BITELIT**, se compromete a resolver cualquier aclaración en un plazo máximo de 15 días.

## XI. BONIFICACIÓN DEL SERVICIO

En caso de que se presenten fallas en los servicios, o resulte procedente la aclaración de una queja presentada por el suscriptor, y siempre y cuando sean por causas no imputables a **BITELIT**, se procederá a compensar al suscriptor únicamente la parte proporcional del periodo afectado y en

su caso, aplicará una bonificación del 20% en servicios del precio pagado en el periodo afectado, para lo cual el usuario deberá llamar para reportar la falla al número telefónico 800 9530285. - En caso fortuito o fuerza mayor, **BITELIT** compensará el tiempo que los suscriptores no tengan servicio, la bonificación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un período mayor a 72 (setenta y dos horas) consecutivas **BITELIT** ajustará o bonificará en su caso, los cobros o cargos realizados indebidamente al Suscriptor dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, siempre y cuando sean procedentes.

Las bonificaciones en los servicios, no serán aplicables cuando obedezcan a un hecho no imputable a **BITELIT** o al mantenimiento de la red de telecomunicaciones por parte del operador de la red compartida.

## XII. MODIFICACIONES EN EL CONTRATO DE SERVICIOS

**BITELIT** dará aviso al usuario a través de su página web y por medio de correo electrónico cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de Servicios bajo las condiciones en que se firmó el mismo, sin penalidad alguna para el usuario y se debe obtener el consentimiento del mismo, a través de los medios físicos o electrónicos, para dar por terminado el contrato de servicios; en el caso que la modificación de las condiciones del contrato genere un beneficio a favor del usuario, no es necesario contar con el consentimiento de este.

## XIII. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

### a. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

**BITELIT** tendrá el derecho a suspender total o parcialmente los Servicios en los siguientes casos, previa notificación al Cliente de la causa que dio origen a la suspensión:

- Si se determina que el uso del servicio es de carácter comercial o ilegal, previa notificación al usuario.
- Cuando el Usuario se consuma todos los beneficios del plan o paquete contratado.
- Si el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
- Si el Usuario utiliza el Servicio para fines delictivos, fraudulentos o ilegales.
- Por solicitud de autoridad judicial o administrativa competente.
- Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del usuario a través de su dispositivo móvil, afecte la calidad del servicio ofrecido por parte del operador de la red compartida o a otros **USUARIOS**.

- A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío.
- Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **BITELIT** reanudará los mismos en un periodo máximo de 36 horas, siempre y cuando se haya solventado la causa que lo originó, exceptuando si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor.

### b. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios ofrecidos por **BITELIT** son bajo la modalidad de prepago y no incluyen plazo forzoso, por lo tanto, el usuario podrá cancelar en cualquier momento los servicios contratados.

Última actualización abril 2021.