

A black and white photograph of a large crowd of people walking in a hallway, heavily blurred to convey a sense of motion and a busy environment. The perspective is from a low angle, looking down the length of the hallway. The lighting is bright, creating a high-contrast scene with some lens flare effects.

Código de Prácticas Comerciales

Índice

1. Reforma telecomunicacionea
2. ¿Quiénes somos?
3. Oficinas corporativas
4. Derechos de usuarios
5. Derechos de los usuarios con Discapacidad
6. Aviso de privacidad
7. Contrato de prestación de servicios
8. Formatos de portabilidad
9. Requisitos para trámite de portabilidad
10. Centro de Atención a Clientes
11. Trámites a realizar en Centro de Atención a Clientes
12. Tiempo de respuestas en Centro de Atención a Clientes
13. Facturación y formas de pago
14. Cobro por pago atrasado
15. Límite de crédito

Reforma telecomunicaciones

Comunicado Reforma Ley de Telecomunicaciones

Debido a la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a partir del 1 de enero 2015 desaparece el cobro de Larga Distancia Nacional, por lo que todas las llamadas generadas por este concepto se cobrarán como llamadas locales descontándose de las llamadas incluidas en cada plan; en caso de excederlas se cobrará como llamada local adicional con una tarifa de \$1.74 pesos (IVA incluido).

El cobro de las llamadas a Celular Nacional (marcación 045) también se modifica teniendo la misma tarifa por minuto que la llamada a Celular Local (marcación 044). En caso de contar con un módulo de minutos a Celular Local (marcación 044) o minutos incluidos en el plan, ambas marcaciones serán consideradas dentro de los minutos incluidos, en caso de excederlos, se cobrará el minuto adicional con una tarifa de \$2.05 pesos (IVA incluido).

En caso de contar con un módulo de minutos de Larga Distancia Nacional o Celular Nacional (marcación 045), el cobro de renta del módulo será eliminado y las llamadas serán consideradas como locales o como minutos a Celular Local (marcación 044) según corresponda.

Estos cambios aplican a partir del mes de enero 2015 y se verán reflejados en la factura del mes de febrero.

¿Quiénes somos?

Somos una empresa de telecomunicaciones que se fundó en 1996 y desde el 2008 cotizamos en BMV.

Tenemos una gran experiencia y eso nos respalda, constantemente estamos innovando, nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes en comunicación, conectividad y servicios administrados.

Generamos ahorros significativos con soluciones a la medida, te asistimos con la tecnología para tu negocio, contamos con un equipo humano preocupado continuamente por tu negocio y constantemente buscamos exceder las expectativas

del servicio, logrando que nuestros clientes sientan y tengan la mejor empresa en telecomunicaciones.

Contamos con una infraestructura de telecomunicaciones de nueva generación, más de 6,400 metros de fibra óptica, presencia en 73 ciudades, accesos de microonda en las bandas de 15 y 23 GHz punto a punto y 10.5 GHz punto multipunto, cobre de alta calidad y centros de datos con alta tecnología. Además, la calidad de nuestros servicios se ve reflejada con la certificación de ISO 9001-2008 en todos nuestros procesos, también el funcionamiento y disponibilidad de nuestra red, cuenta con los más altos estándares de calidad. Esto es maxcom, la compañía de telecomunicaciones que habla como tú. Respecto a Maxcom TV, S.A. de C.V., se informa que los servicios de televisión restringida al amparo de su concesión, y que comprende la misma, solo se prestan en la Heróica Puebla de Zaragoza, municipio de Puebla, Puebla, bajo el contrato de adhesión vigente para tal efecto. Oficinas corporativas Oficinas corporativas Región Centro Distrito Federal Guillermo González Camarena # 2000, Colonia Centro de Ciudad Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, México D.F., C.P.01210Teléfono: 01 800 6292 662 Región Sur Puebla Ánimas, Diagonal 19 Poniente No. 3302-A Local 70, Col. El Vergel, Puebla, Puebla. C.P.72400Teléfono: 01 800 6292 662 Región Bajío Querétaro Av. Ejército Republicano N° 163, Colonia Carretas, Querétaro, Querétaro. C.P. 76050 Teléfono: 01 800 6292 662 San Luis Potosí Av. Venustiano Carranza No. 990 Piso 13 Oficinas A, B, C, D,E Y F., Col. Moderna, San Luis Potosí, SLP., C.P. 78230Teléfono: 01 800 6292 662 Derechos de usuarios Carta de derechos mínimos de usuarios Estimado Cliente, Con relación a la “Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (en adelante, la “Carta”), publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 6 de julio de 2015, maxcom desea proporcionar información adicional sobre algunos derechos descritos en la Carta, sin que ello modifique o limite en forma alguna lo previsto en la misma: 3. Portabilidad. Para los servicios de telefonía fija y datos que maxcom presta actualmente, el periodo de 24 horas comienza a partir de que maxcom realice la instalación del servicio elegido por el cliente en su domicilio. 4. Desbloqueo de equipo o dispositivo. Todos los equipos adquiridos con maxcom están desbloqueados y podrían usarse en otras redes de telecomunicaciones, sujeto a que cumplan con las condiciones establecidas por los operadores de dichas otras redes. 5. Información sobre términos y condiciones de contratación. Nuestros términos y condiciones están establecidos en el contrato que se firmó con cada cliente. La versión actualizada, aplicable sólo para nuevas contrataciones. 6. Contrato registrado ante PROFECO y el IFT. Nuestro contrato está debidamente autorizado y registrado ante PROFECO y en proceso de autorización ante el IFT, mismo que se encuentra disponible en la página de internet http://www.maxcom.com.mx/pdf/contrato_carta_comodato_y_clausulado.pdf. 7. Modificaciones sólo con tu consentimiento. maxcom avisará por escrito, o a través de la página <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes>, o correo electrónico al CLIENTE, de cualquier modificación a las condiciones establecidas en el CONTRATO, con 15 días naturales de anticipación a la fecha de modificación. Para tal efecto, el

CLIENTE deberá otorgar autorización expresa, por cualquier medio establecido en la Ley. En el caso de que el CLIENTE no acepte estas modificaciones podrá solicitar la terminación del CONTRATO, sin penalidad alguna. 11. Renovación sin pago del equipo. Este derecho está expresamente referido al servicio, sin embargo el CLIENTE estará obligado al pago de los equipo ya instalados para la prestación del servicio solicitado. 14. Cobro por segundo. Los servicios de telefonía fija y datos que maxcom presta no se cobran en función de la duración de la comunicación. 15. Consulta gratis tu saldo. maxcom presta actualmente servicios de telefonía fija y datos, pero no de telefonía móvil. La consulta de saldo y recargas sólo aplica al servicio de telefonía móvil. 24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas. maxcom cuenta con un servicio de atención telefónica para quejas y consultas las 24 horas de los 365 días del año. Para maxcom lo más importante son nuestros Clientes 1 Conforme a la Regla 37, fracción II de las Reglas de Portabilidad Numérica, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2014 y su modificación, publicada en el mismo medio el 23 de junio de 2015. DOF: 06/07/2015 ACUERDO MEDIANTE EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, DETERMINAN LOS DERECHOS MÍNIMOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN LA CARTA A QUE HACE REFERENCIA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN. ANTECEDENTES 1. El 24 de diciembre de 1992, se publicó en el Diario Oficial de la Federación ("DOF") la Ley Federal de Protección al Consumidor ("LFPC"), estableciendo que la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, determinando sus funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; 2. El 16 de julio de 2004, se publicó en el DOF el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor ("Reglamento"); 3. El 11 de junio de 2013, fue publicado en el DOF el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones", que creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones ("Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes, y como autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores; 4. El 10 de septiembre de 2013, quedó integrado el Instituto, en términos de lo dispuesto por el artículo sexto transitorio del Decreto, mediante la ratificación por parte del Senado de la República de los nombramientos de los Comisionados que integran su órgano de gobierno y la designación de su Presidente; 5. El 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión", el cual en términos de lo dispuesto por el artículo Primero Transitorio, entró en vigor a los 30 (treinta)

días naturales posteriores a su publicación, es decir, el 13 de agosto de 2014, mismo que otorga diversas atribuciones al Instituto y a la PROFECO; 6. El 4 de septiembre de 2014, se publicó en el DOF el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" ("Estatuto Orgánico"), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014. CONSIDERANDO PRIMERO. ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. Conforme al tercer párrafo del artículo 28 constitucional, la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses. Dicho precepto reconoce constitucionalmente los derechos de los consumidores y la necesidad de su protección legal como derechos fundamentales; asimismo, abre la DOF Diario Oficial de la Federación posibilidad para que el legislador y el intérprete constitucional amplíen y desarrollen esos derechos para su efectiva protección. En cumplimiento al mandato constitucional, se expide la LFPC que es de orden público, interés social y de observancia en toda la República y que tiene por objeto promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Sus disposiciones son irrenunciables, y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. La LFPC establece como principios básicos de las relaciones de consumo, entre otros, la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones; la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos; el otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos; la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales y el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento. Asimismo, conforme al artículo 20 de la LFPC, la PROFECO es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio y tiene el encargo de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Para el cumplimiento de dicho encargo en el artículo 24 fracciones I, IV, IX Ter y XXIV de la LFPC se establece que la PROFECO tiene, entre otras atribuciones, la de promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; promover la coordinación entre autoridades federales a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva y las demás atribuciones que le confieran otros ordenamientos. Por otra parte, en términos del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("LFTR") corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a los usuarios y consumidores frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones. Asimismo

conforme al tercer párrafo del artículo 297 de la LFTR las infracciones a los derechos de los usuarios establecidos en dicha ley, cometidas por los concesionarios o autorizados, serán sancionadas por la PROFECO en términos de lo establecido en los artículos 128 y, en su caso, del artículo 128 Bis de la LFPC. DOF Diario Oficial de la Federación Finalmente, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 27 fracciones I, XI y XII de LFPC, corresponde al Procurador Federal del Consumidor representar legalmente a la Procuraduría; expedir los lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la Procuraduría el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas y las demás que le confiera dicha ley y otros ordenamientos. Por otra parte, conforme al artículo 8 del Reglamento de la PROFECO, la representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competan a la Procuraduría corresponden al Procurador. SEGUNDO. ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES. De conformidad con el artículo 28, párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ("Constitución"), el Instituto es un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes. Por otro lado, el segundo párrafo del artículo 7 de la LFTR, señala que el Instituto tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones, así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a otras autoridades en los términos de la legislación correspondiente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, fracción II de la LFTR, corresponde al Pleno del Instituto, emitir el estatuto orgánico del Instituto, en el cual se establecerán las facultades que ejercerán las diversas unidades del mismo. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71, fracción II del Estatuto Orgánico, le corresponde a la Coordinación General de Política del Usuario del Instituto, en coordinación con la PROFECO, determinar los derechos mínimos que se deben incluir en la carta a que se refiere el artículo 191 de la LFTR. TERCERO. DETERMINACIÓN DE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. La Procuraduría Federal del Consumidor y la Coordinación General de Política del Usuario del Instituto, procedieron a determinar los derechos mínimos de los usuarios que se incluyen en la carta materia del presente acuerdo, la cual deben difundir los concesionarios y autorizados de manera permanente en sus respectivos portales de Internet, y entregar a los usuarios al contratar sus servicios, en términos de lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR. Asimismo, en atención al impacto social que representa el reconocimiento de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones, PROFECO, en un ejercicio de participación ciudadana, sometió el contenido de la Carta a consideración del Consejo Consultivo del Consumo durante las sesiones XXIII y XXIV realizadas los días 11 de diciembre de 2014 y 11 de marzo de 2015, respectivamente, en las cuales se discutieron ampliamente distintas

posturas y propuestas para enriquecer el texto del DOF Diario Oficial de la Federación documento. Por todo lo expuesto, la Procuradora Federal del Consumidor y el Coordinador General de Política del Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en ejercicio de sus atribuciones, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 191 de la LFTR, emiten el siguiente: ACUERDO ÚNICO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR, la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, proceden a determinar los derechos mínimos de la carta en los siguientes términos: "CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES". COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES(1) ESTOS SON TUS PRINCIPALES DERECHOS: I. LIBERTAD DE ELEGIR 1. Libre elección TÚ TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que tendrás.(2) La información, promoción y/o publicidad deben ser oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento. En todo caso, el proveedor está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.(3) 2. Servicios adicionales TÚ TIENES DERECHO a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.(4) Tienes derecho a que el proveedor te informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos. Asimismo, puedes dar por terminada la prestación de dichos servicios o productos adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio básico.(5) II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO 3. Portabilidad TÚ TIENES DERECHO a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tu mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que desees contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas siguientes a tu solicitud, o si así lo desees, tienes derecho a decidir sobre la fecha en que DOF Diario Oficial de la Federación quieres que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de 5 días hábiles a partir de que presentes tu solicitud.(6) TÚ TIENES DERECHO a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, a finiquitar de manera automática la relación contractual con el proveedor que antes te prestaba el servicio, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos.(7) TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor con el que decidas cambiarte, te proporcione la información necesaria para acceder al Sistema de Información en Internet que te permita saber el estado que guarda tu solicitud de portabilidad.(8) Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho

a cancelarlo de manera gratuita.(9) TÚ TIENES DERECHO a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes.(10) TÚ TIENES DERECHO a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad.(11) 4. Desbloqueo de equipo o dispositivo TÚ TIENES DERECHO, cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser desbloqueado. TÚ TIENES DERECHO al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo. Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de prepago, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo. (12) II. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS 5. Información sobre términos y condiciones de contratación TÚ TIENES DERECHO a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Dicho contrato deberá estar disponible en la página de Internet del proveedor.(13) Al momento de contratar, el proveedor deberá entregarte por escrito el contrato de adhesión, el cual debe estar escrito en idioma español y con caracteres legibles a simple vista.(14) DOF Diario Oficial de la Federación El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo los cuales se prestarán los servicios, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación. Asimismo, deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, entre otras.(15) Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos.(16) Tienes derecho a exigir al proveedor que cumpla con las condiciones ofrecidas o implícitas en el contrato de adhesión y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que difunda u ofrezca.(17) 6. Contrato registrado ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones TÚ TIENES DERECHO a que el contrato de adhesión a través del cual contrates un servicio, esté autorizado y registrado por la Profeco y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.(18) El contrato de adhesión que te entregue el proveedor deberá también estar disponible en su portal de Internet y deberá coincidir con el autorizado y registrado en Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Consulta el contrato autorizado y registrado en el portal de Internet www.profeco.gob.mx y en www.ift.org.mx (19) 7. Modificaciones sólo con tu consentimiento TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.(20) Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.(21) Si no estás

de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.(22) En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.(23) 8. Conceptos de pago desglosados TÚ TIENES DERECHO a que en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.(24) 9. Terminación del Contrato TÚ TIENES DERECHO a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo (ejemplo: celular, televisión, tablet, etc.) y, en su caso, la pena convencional pactada.(25) http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399492&fecha=06/07/2015&print=true DOF Diario Oficial de la Federación Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con tu proveedor, puedes cancelarlo y el proveedor ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.(26) La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el proveedor, incluyendo medios electrónicos.(27) Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el proveedor no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaran a generar por dicho concepto.(28) 10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas TÚ TIENES DERECHO a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas. Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables. En ningún caso, el proveedor podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.(29) 11. Renovación sin pago del equipo TÚ TIENES DERECHO a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.(30) 12. Suspensión del servicio por falta de pago TÚ TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión.(31) TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.(32) IV. CARGOS POR SERVICIO 13. Larga Distancia TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).(33) 14. Cobro por segundo TÚ TIENES DERECHO a que en

los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.(34) DOF Diario Oficial de la Federación 15. Consulta gratis tu saldo TÚ TIENES DERECHO a consultar tu saldo sin costo y sin que te condicionen a comprar saldo adicional, así como al abono de tu saldo no consumido a la fecha de expiración, acumulándolo a las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración del mismo.(35) 16. Estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas claras y desglosadas TÚ TIENES DERECHO a que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida tu proveedor de servicios, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.(36) En ningún caso, el proveedor podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente.(37) Si eres usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, igualmente TÚ TIENES DERECHO a solicitar y obtener comprobantes de pago e información desglosada sobre tu consumo y cargos cobrados. El proveedor deberá informarte de qué manera puedes obtener dicha información.(38) V. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL 17. Derecho a exigir calidad en el servicio TÚ TIENES DERECHO a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión. Recuerda que existen indicadores de calidad para el servicio móvil, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.(39) TÚ TIENES DERECHO a que, en la prestación de los servicios, el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.(40) 18. Bonificación o descuento TÚ TIENES DERECHO a que se te bonifique si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que presentes una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.(41) 19. Garantía mínima y póliza de garantía TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo. Para tal efecto, el proveedor deberá entregarte con tu equipo, una póliza por escrito y http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399492&fecha=06/07/2015&print=true DOF Diario Oficial de la Federación en español que deberá contener de manera clara su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones.(42) En caso de no otorgar garantía, el proveedor debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.(43) 20. Reparaciones TÚ TIENES

DERECHO a que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas a tu equipo por concepto de garantía, no se descuenta del plazo de garantía.(44) Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, el proveedor deberá entregar una nueva garantía para las piezas repuestas.(45) El proveedor debe asegurar que se te proporcione la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.(46) VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN 22. Información clara y oportuna TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio.(48) TÚ TIENES DERECHO a conocer la cobertura del proveedor, la cual podrás consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de Internet del proveedor y deberá proporcionártela en caso de que la solicites.(49) 23. Acceso a la información para la defensa de tus derechos TÚ TIENES DERECHO a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en tu servicio que realices ante el proveedor. Si el medio de atención del proveedor fue telefónico, el proveedor está obligado a informarte que tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.(50) TÚ TIENES DERECHO a ser informado del estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites. 24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas TÚ TIENES DERECHO a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta o presentar una reclamación sobre el servicio que se te proporciona.(51) En el caso de telefonía móvil, el sistema de atención deberá ser telefónico, para lo cual una vez que hayas accedido al mismo y elijas hablar con un representante autorizado, el http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399492&fecha=06/07/2015&print=true DOF Diario Oficial de la Federación tiempo de espera para que te atiendan no deberá exceder de sesenta segundos.(52) 25. Tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones TÚ TIENES DERECHO a que te respeten la tarifa registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que ofrecen los proveedores de cualquier servicio de telecomunicaciones.(53) En caso de que las tarifas que te apliquen no se encuentren registradas ante el Instituto, o si lo están, no se te respetan, puedes presentar tu queja o denuncia. VII. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 26. Protección de tus datos personales TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tu información personal, como tu nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros.(54) Asimismo, tiene la obligación de informarte qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. Tienes derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que

autorizaste y en todo momento, tienes derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.(55) En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como "Derechos ARCO".(56) En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, el proveedor debe notificarte.(57) 27. Protección de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, tales como fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos que identifiquen el origen y destino de éstos, entre otros, garantizando su confidencialidad y privacidad.(58) 28. A no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales no autorizadas TÚ TIENES DERECHO a no recibir llamadas de tu proveedor o de cualquier otro, para promover o vender servicios o paquetes, a menos que expresamente manifiestes tu consentimiento.(59) VIII. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD 29. Equipos o dispositivos accesibles para personas con discapacidad TÚ TIENES DERECHO a contar, previa solicitud de tu parte, con equipos o dispositivos, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.(60) Además, tienes derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente.(61) 30. Las instalaciones o centros de atención contarán con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad TÚ TIENES DERECHO a que las instalaciones o centros de atención al público de tu proveedor, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad, así como con personal capacitado para que tú recibas una atención adecuada.(62) DOF Diario Oficial de la Federación DOF Diario Oficial de la Federación 31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad TÚ TIENES DERECHO a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público del proveedor, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.(63) IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN 32. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones TÚ TIENES DERECHO a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda discriminar por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.(64) 33. Derecho a la neutralidad de la red TÚ TIENES DERECHO a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones. TÚ TIENES DERECHO a conocer, a través del portal de Internet del proveedor, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.(65) X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA 34. Servicios de emergencia TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe el

número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.(67) XI. DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO 35. Reporte de robo o extravío de equipos TÚ TIENES DERECHO a reportar a tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles.(68) Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio.(69) XII. DERECHOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA (POR CABLE O VÍA SATÉLITE) 36. Recibir gratuitamente las señales de TV Abierta TÚ TIENES DERECHO a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifunden dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable. http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399492&fecha=06/07/2015&print=true Si cuentas con televisión de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV Abierta de los canales "Canal de las Estrellas", "Canal 5", "Azteca Siete" y "Azteca Trece", así como, los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.(70) 37. Bloqueo de aplicaciones o servicios TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición por los mismos medios disponibles para realizar la contratación.(71) 38. Control parental TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte, y que publiquen de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que puedas operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.(72) XIII. DERECHO A LA PROTECCIÓN 39. Derecho al acceso a los órganos administrativos TÚ TIENES DERECHO a la protección y representación de Profeco para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.(73) 40. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del proveedor TÚ TIENES DERECHO a presentar quejas y denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, ante cualquier incumplimiento del proveedor. Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante Profeco, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, no te suspendan los servicios de telecomunicaciones por falta de pago.(74) 41. Representación colectiva TÚ TIENES DERECHO a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor, para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser Profeco, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 consumidores afectados que firmen la demanda.(75) Estos son tus principales derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y

disposiciones administrativas vigentes y aplicables que el proveedor de servicios tiene la obligación de respetar. Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx o la página de la Procuraduría Federal del Consumidor www.profeco.gob.mx y recuerda TÚ TIENES DERECHO." DOF Diario Oficial de la Federación Derechos de los Usuarios con Discapacidad En cumplimiento a la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y, tratando de colaborar con el Ejecutivo Federal y el Instituto Federal de Telecomunicaciones para promover que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios, maxcom hace de su conocimiento que, además de los derechos otorgados a los demás usuarios, cuenta también con los siguientes derechos:

- A Solicitar y recibir asesoría de maxcom sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones
- A contratar y conocer las condiciones comerciales, establecidas en los modelos de contrato de adhesión registrados ante PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica de maxcom, la cual debe contar con formatos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones, sin perjuicio de recibirlas por otros medios
- A contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad, de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, a los servicios de telecomunicaciones
- Al acceso a un número telefónico para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso, mundial, que contemple mecanismos que permitan identificar y ubicar geográficamente la llamada y, en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública
- A no ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios de telecomunicaciones
- A que las instalaciones o centros de atención al público de maxcom cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que las personas con discapacidad puedan recibir atención, siempre y cuando dichas adaptaciones no impongan una carga, desproporcionada o indebida al concesionario o autorizado, de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones
- A que las páginas o portales de internet, o números telefónicos de atención al público de maxcom cuenten con funcionalidades de accesibilidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada a maxcom
- A recibir de maxcom atención a través de personal debidamente capacitado

Los portales de Internet de las dependencias de la Administración Pública Federal, así como los organismos públicos descentralizados, empresas de participación estatal, del Congreso de la Unión, del Poder Judicial de la Federación, de los órganos Constituciones Autónomas; así como las dependencia de la Administración Pública, de los poderes legislativo y Judicial de las Entidades federativas y del Distrito Federal, deberán contar con funciones de accesibilidad para personas discapacitadas. En el caso de la Administración Pública Federal, los portales deberán atender a las disposiciones establecidas en el marco de la Estrategia Digital Nacional, conforme a las mejores prácticas internacionales, así como las actualizaciones tecnológicas. El

Ejecutivo Federal promoverá la implementación de dichas funciones de accesibilidad en los sectores privado y social. El Ejecutivo Federal, de conformidad con la Estrategia Digital Nacional, y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverá el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido el Internet y, de conformidad con los lineamientos que al efecto emitan. Para la definición de los lineamientos a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en materia de accesibilidad para personas con discapacidad, deberá atender a la normatividad y celebrar convenios con Instituciones Públicas y Privadas especializadas en la materia. Los derechos aquí expresados serán proporcionados de conformidad con los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad que emita el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Aviso de privacidad Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con tu proveedor, puedes cancelarlo y el proveedor ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.(26) La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el proveedor, incluyendo medios electrónicos.(27) Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el proveedor no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaran a generar por dicho concepto.(28) 10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas TÚ TIENES DERECHO a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas. Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables. En ningún caso, el proveedor podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.(29) 11. Renovación sin pago del equipo TÚ TIENES DERECHO a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.(30) 12. Suspensión del servicio por falta de pago TÚ TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión.(31) TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.(32) IV. CARGOS POR SERVICIO 13. Larga Distancia TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).(33) 14. Cobro por segundo TÚ TIENES DERECHO a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de

cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.(34) Aviso de Privacidad Actualizado MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B DE C.V. tiene un serio compromiso y da estricto cumplimiento a la ley. Asimismo mantiene políticas cuyo objeto es salvaguardar la confidencialidad de los datos a los que tiene acceso. Usted nos está permitiendo tener acceso a ciertos datos personales, es por lo anterior que por medio del presente dando cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (de aquí en adelante "La Ley"), se hace entrega del Aviso de Privacidad a que se refieren los artículos 2, 16, 17 y 36 de la Ley, a continuación se proporciona la información correspondiente: 1. Información del responsable que recaba los datos: MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V. 2. Domicilio: Guillermo González Camarena 2000, Santa Fe Centro Ciudad, Delegación Álvaro Obregón, México, Distrito Federal, C.P. 01376 3. La finalidad del tratamiento de los datos que se recaban es de acuerdo a lo que se mencionó previo a recabar sus datos 4. Usted como titular de los datos puede contactarnos a efecto, de así convenir a sus intereses, limitar o restringir el uso o divulgación de sus datos personales 5. Los datos personales que ahora nos suministra, no serán transferidos a menos que: • Usted lo autorice de manera expresa • Lo requiera o permita la Ley • La transferencia se realice a empresas de nuestro mismo grupo corporativo 6. El uso de los datos personales que nos proporciona será exclusivamente el señalado en el momento en que usted los proporciona 7. La Ley garantiza los derechos de, quienes como Usted, son titulares de datos personales, tales derechos son conocidos como ARCO, los cuales consisten en: A = Derecho de acceso a la información de sus datos personales R = Derecho a la rectificación de sus datos personales C = Derecho a la corrección de sus datos personales O = Derecho de oposición al uso de sus datos personales Usted podrá hacer valer estos derechos ARCO de la siguiente forma: a) Dirigir un escrito a MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V., el cual le pedimos contenga la siguiente información: 1. Su nombre, su domicilio o medio para poder contactarlo 2. Identificación oficial (En su caso documento que acredite la representación del titular de los datos personales) 3. Describir precisamente los datos personales respecto de los cuales Usted desea ejercer cualquiera de los siguientes derechos: acceso, rectificación, corrección u oposición al uso de sus datos personales b) Cuando Usted se dirija a nosotros, le pedimos atentamente lo haga en cualquiera de los domicilios de nuestros Centros de Atención a Clientes, Casas maxcom, Centro de Atención Telefónica en el número 01 800 629 26 62, o nuestro portal <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes> c) Usted recibirá una respuesta por nuestra parte en un término no mayor de 20 (veinte) días hábiles a partir de que recibamos su solicitud maxcom se reserva el derecho de cambiar, modificar, complementar y/o alterar el presente aviso, en cualquier momento, en cuyo caso se hará de su conocimiento a través de cualquiera de los medios que establece la legislación en la materia. Queremos por este medio agradecerle su confianza y le aseguramos que en MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V. salvaguardaremos su información. Contrato de prestación de servicios 31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad TÚ TIENES DERECHO a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público

del proveedor, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.(63) IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN 32. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones TÚ TIENES DERECHO a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda discriminar por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.(64) 33. Derecho a la neutralidad de la red TÚ TIENES DERECHO a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones. TÚ TIENES DERECHO a conocer, a través del portal de Internet del proveedor, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.(65) X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA 34. Servicios de emergencia TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.(67) XI. DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO 35. Reporte de robo o extravío de equipos TÚ TIENES DERECHO a reportar a tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles.(68) Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio.(69) XII. DERECHOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA (POR CABLE O VÍA SATÉLITE) 36. Recibir gratuitamente las señales de TV Abierta TÚ TIENES DERECHO a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifunden dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable.

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399492&fecha=06/07/2015&print=true Av. Guillermo González Camarena, #2000, Col. Santa Fe Centro Ciudad, México, D.F., C. P. 01376, Del. Álvaro Obregón. Fecha: Nombre del Cliente: Firma del Cliente: Carta Comodato de Equipo Comodato correspondiente al Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones No. ___ de fecha ___ de ___ del 20 ___, celebrado entre el Sr.(a) _____ (el "Cliente") y maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V. ("maxcom"). Por la presente, el Cliente acepta y reconoce que el (los) equipo(s) que se detalla(n) y precisa(n) a continuación es (son) propiedad exclusiva de maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V., y que los mismos se le(s) entrega(n) y lo(s) recibe en calidad de COMODATO, por lo que EL CLIENTE se obliga a devolverlo precisamente en la fecha de terminación o rescisión, por cualquier causa, del contrato de Servicios referido con antelación. El CLIENTE se obliga a mantener los equipos en buen estado, poner diligencia y el cuidado necesarios para

la conservación del Equipo, por lo que acepta expresamente la responsabilidad por cualquier daño o deterioro que sufra(n) el (los) Equipo(s) o cualquiera de sus partes durante la vigencia del Contrato que da origen al COMODATO, obligándose a devolverlo(s) con el simple deterioro causado por un uso normal y adecuado del (los) equipo(s). Si al término del contrato de servicios o a solicitud expresa de maxcom, el CLIENTE se negara a devolver el (los) equipo(s), quedará obligado a pagar una renta de \$_____ (XXXXX), por cada día que transcurra y que conserve los mismos en su poder contra la voluntad de maxcom. Descripción del (los) equipo(s): Descripción Renta Mensual Cantidad Descripción No. de Serie Precio del Equipo Registro PROFECO 6536-2015 Formatos de portabilidad Anexo Único De Las Reglas De Portabilidad Formato De Solicitud De Portabilidad De Número (S) Telefónico (S) Aplicable A Personas Morales Y A Personas Físicas Que Soliciten La Portación De Números No Geográficos O La Recuperación De Números DATOS DEL USUARIO PERSONA FÍSICA PERSONA MORAL RECUPERACION NOMBRE DEL USUARIO

_____ Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre(s) / Razón Social INFORMACIÓN MAXCOM NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN VIGENTE NÚMERO DE CONTRATO O CUENTA MAXCOM _____ Nombre Completo del Usuario /Representante Legal _____ Firma Titular ANOTAR EL O LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS: OEL INTERVALO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS: AL ANOTAR EL TOTAL DE NÚMEROS SOLICITADOS (Incluyendo Anexos): SE ANEXAN HOJAS AL PRESENTE FORMATO DE SOLICITUD FECHA EN LA QUE SE SOLICITA SE EJECUTE LA PORTACIÓN DATOS DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ELIJA EL TIPO DE SERVICIO EN EL QUE DESEA REALIZAR LA PORTABILIDAD NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO ACTUAL A) FIJO (PROVEEDOR DONADOR): _____ B) MÓVIL, EN LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DE: POSPAGO (Plan Contrato) ó PREPAGO (Tarjeta) IDO (PROVEEDOR DONADOR): _____ EL QUE RECIBE PAGA (MPP) EL QUE LLAMA PAGA (CPP) NOMBRE DE LA NUEVA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO C) NÚMERO NO GEOGRÁFICO: 01 800 + 7 DÍGITOS, 01 900 + 7 DÍGITOS, etc. (PROVEEDOR RECEPTOR): MAXCOM TELECOMUNICACIONES IDD (PROVEEDOR RECEPTOR): 144 DATOS DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO ACTUAL PROVEEDOR DONADOR _____ IDO (PROVEEDOR DONADOR): _____ NOMBRE DE LA NUEVA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO (PROVEEDOR RECEPTOR) MAXCOM TELECOMUNICACIONES IDD: (PROVEEDOR RECEPTOR): 144 FECHA EN LA QUE SOLICITA SE EJECUTE LA PORTACIÓN a a m m d d FO-REGSPN-C-017-2 FOLIO FECHA a a m m d d HORA H H M M 1 11 2 12 3 13 4 14 5 15 6 16 7 17 8 18 9 19 10 20 Anexo Al Formato De Solicitud ANOTAR EL O LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS 1 11 2 12 3 13 4 14 5 15 6 16 7 17 8 18 9 19 10 20 _____ Nombre Completo del Usuario/Representante Legal Firma O EL INTERVALO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS: AL AL AL AL AL FO-REGSPN-C-017-2 HOJA DE FOLIO FECHA a a

m m d d NOTAS: 1. "El Usuario acepta que con la firma de la presente Solicitud de Portabilidad manifiesta su consentimiento de terminar la relación contractual con su actual proveedor de servicios, únicamente en lo que respecta a los servicios de telecomunicaciones cuya prestación requiere de los números telefónicos a ser portados, a partir de la fecha efectiva en que se realice la portabilidad de los mismos". 2. "El Usuario acepta que el portar sus(s) números, no lo exime del cumplimiento de las obligaciones que haya contraído por la relación contractual con su actual proveedor de servicios y en su caso con su proveedor de larga distancia internacional, por lo que de manera enunciativa, mas no limitativa, se compromete a pagar los adeudos pendientes, devolver los equipos de telecomunicaciones que sean propiedad del Proveedor Donador y pagar las penalizaciones por terminaciones anticipadas que, en su caso, se hubieran convenido". 3. "El Usuario reconoce que la Portabilidad de(los) número(s) solicitada está sujeta al cumplimiento de todos los requisitos establecidos de las Reglas de Portabilidad". 4. "El firmante declara bajo protesta de decir la verdad que los datos asentados en la presente solicitud y, en su caso, los documentos que la acompañan son verdaderos". 5. "El Usuario reconoce que la Portabilidad se aplica únicamente del Servicio Fijo al Servicio Fijo; del Servicio Móvil al Servicio Móvil bajo la misma Modalidad de Contratación ("El Que Llama Paga" a "El Que Llama Paga" o, en su caso, de "El Que Recibe Paga" a "El Que Recibe Paga"); de un Servicio No Geográfico al mismo Servicio No Geográfico, y del Servicio de Acceso a la Red Pública Telefónica que proporcionan las redes del Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas, al Servicio Móvil bajo la modalidad de contratación "El Que Recibe Paga". 6. "El horario para que el Usuario solicite el trámite de Portabilidad presentando al efecto el Formato de Solicitud de Portabilidad respectivo, será de las 11:00 horas a las 17:00 horas, de lunes a sábado. En caso de que la solicitud de portabilidad se presente después de las 17:00 horas del día respectivo o en día domingo, la solicitud se considerará como ingresada formalmente al Día Hábil siguiente". 7. "Los Datos Personales del Usuario contenidos o que acompañen el Formato de Solicitud de Portabilidad, serán tratados con base en lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y exclusivamente podrán ser utilizados para la realización del trámite de portabilidad respectivo". Formato de Solicitud de Portabilidad de Número(s) Telefónico(s) 8. "El consentimiento que en su caso hubiere otorgado previamente el Usuario al Proveedor Donador u Concesionario Donador, para la recepción de llamadas de promoción de servicios o paquetes, en términos de lo establecido por el artículo 191 fracción XIX de la Ley, se tendrá por revocado con la presentación de esta solicitud". Para mayor información sobre la Portabilidad Numérica ingrese a la página <http://www.ift.org.mx/> o marque al número 01-800-2000120. Requisitos para trámite de portabilidad Los requisitos son: • Número a Portar (10 dígitos) • NIP (Número de Identificación Personal) • Contrato de Prestación de Servicios maxcom (En caso de contratación de servicios) • Identificación Oficial Para la obtención del NIP el cliente deberá llamar al 051, desde el teléfono que desea portar; posteriormente recibirá una llamada de regreso, indicando un número de 4 dígitos (NIP) este número el cliente lo deberá proporcionar para solicitar su Portabilidad. El

NIP tiene una vigencia de 15 días naturales. Recuperación de Número Si ya canceló su número con su anterior compañía y desea recuperarlo, también podrá realizar su trámite de portabilidad siempre y cuando tenga menos de 40 días naturales de haber solicitado la cancelación de su servicio. Los requisitos son:

- Formato de Portabilidad (Sin NIP)
- Carta cancelación emitida por su empresa de telefónica con fecha menor a 40 días, esta carta tiene que venir membretada y con el número telefónico a portar
- Contrato de Prestación de Servicios maxcom
- Identificación Oficial

Notas Adicionales De acuerdo a la Publicación del Diario Oficial las identificaciones válidas son:

- Credencial de elector IFE o INE vigente
- Pasaporte
- Cédula Profesional
- Cartilla Militar
- IMSS
- Licencia
- CURP

Cualquier identificación que se presente debe estar vigente al momento del ingreso. Importante: El tiempo de respuesta de la portabilidad será de 24 horas a partir de la instalación. Lo anterior de conformidad con Reglas de Portabilidad Numérica, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2014 y su modificación, publicada en el mismo medio el 23 de junio de 2015.

Requisitos para Trámite de Portabilidad Clientes Residenciales

Requisitos para Trámite de Portabilidad Clientes Comerciales

- El trámite deberá realizarse por el representante o apoderado legal que acredite su personalidad en términos de la normatividad aplicable
- Identificación oficial del apoderado o representante legal
- La presentación de la documentación con la que se acrediten las facultades necesarias para realizar el trámite de portación respectivo. Escritura pública en la que se otorga el poder con facultades para actos de administración o poder especial para llevar a cabo el Proceso de Portabilidad a favor del representante o apoderado legal de la Persona Moral, que cumpla con las formalidades requeridas, tratándose de dependencias, entidades gubernamentales, sujetos u órganos de derecho público es la Identificación Oficial del funcionario en conjunto con la documentación que acredite que el funcionario cuenta con facultades para realizar procesos de contratación para la adquisición de servicios a nombre de la dependencia

Formato de Portabilidad En personas morales el NIP no es necesario (anexo) y firmado por el apoderado legal. Contrato (Cuando aplique). Notas Adicionales De acuerdo a la Publicación del Diario Oficial las identificaciones válidas son:

- Credencial de elector IFE o INE vigente
- Pasaporte
- Cédula Profesional
- Cartilla Militar
- IMSS
- Licencia
- CURP

Cualquier identificación que se presente debe estar vigente al momento del ingreso. Importante: El tiempo de respuesta de la portabilidad será de 24 horas a partir de la instalación. Lo anterior de conformidad con Reglas de Portabilidad Numérica, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2014 y su modificación, publicada en el mismo medio el 23 de junio de 2015.

Centros de Atención a Clientes Ignacio Zaragoza y Blvd. de los Guerreros Av. Central Esquina 1º de Mayo Entre Lago Trasimeno y Lago Atitlán Dentro de Multiplaza Aragón, Lunes a sábado 09:00 am a 06:00 pm Domingos 10:00 am a 03:00 pm

Lunes a sábado 09:00 am a 06:00 pm Domingos 10:00 am a 03:00 pm

Lunes a sábado 09:00 am a 06:00 pm del lado del acceso 5, frente a CFE Centro de Atención Calle Número Exterior Número Interior Colonia Delegación o Municipio Entidad Federativa C.P. Entre Calles Referencias Horarios CAC Aragón Avenida Tero Avenida Central Avenida Chimalhuacán S/N S/N 201 Rinconada de Aragón

Facturación El CLIENTE deberá efectuar sus pagos, en moneda nacional y podrá realizarlos en los Centros de Atención a Clientes de maxcom o en cualquier otro establecimiento autorizado por maxcom, los cuales podrán ser consultados en todo momento por el CLIENTE en la página <http://www.maxcom.com/centros-de-atencion.html/> o en el número 018006292662. El pago podrá ser en efectivo, cheque, o a través de cargo automático a la tarjeta de crédito designada por el CLIENTE para tal efecto, los cargos que aparezcan en la FACTURA deberán ser pagados antes del día establecido, en adelante denominado como FECHA DE VENCIMIENTO. En el caso de que el CLIENTE decida hacer un pago parcial o total de algún servicio en específico, deberá de informar previamente a qué servicio le será acreditado. Si el CLIENTE no especifica el servicio a cubrir, maxcom podrá aplicarlo como pago parcial a la facturación ya vencida. La aceptación por parte de maxcom de un pago parcial, no implica la condonación al CLIENTE de cualquier monto que se encuentre pendiente de pago. El CLIENTE entiende y acepta que cualquier pago parcial que realice no lo libera de adeudos pendientes por el uso del servicio contratado. Formas de pago Cobro por pago atrasado En caso de falta de pago oportuno de las obligaciones a cargo del cliente, las cantidades insolutas causarán intereses moratorios de un 10.10% mensual, a partir de la fecha en que se incurra en mora o la tasa que en su caso pudiera sustituirla, aplicada al número de días efectivamente transcurridos desde que el CLIENTE se constituya en mora y hasta el día de pago del saldo deudor. Cobro por pago atrasado Límite de crédito maxcom establecerá para el CLIENTE, un límite de crédito en moneda nacional hasta por el importe que le será determinado de acuerdo a su capacidad económica y al resultado de las investigaciones y/o monitoreos, conforme a la cláusula Octava, su historial de pagos y volúmenes de tráfico que curse por la RED. maxcom podrá, a solicitud del CLIENTE, ampliar su límite de crédito, o reducirlo. Dentro del monto establecido como límite de crédito se encontraran comprendidas todas las obligaciones de pago por SERVICIO y las demás contraídas por el CLIENTE en virtud de este CONTRATO. Límite de Crédito Mapa de Cobertura San Luis Potosí Mapa de Cobertura Querétaro Mapa de Cobertura Puebla Mapa de Cobertura Ciudad de México Mapa de Cobertura Estado de México