



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

**VMNO DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
("VMNO")**

**COMERCIALIZACIÓN DE
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES**



SECRETARÍA DE ECONOMÍA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

AL SEÑOR SUBSECRETARIO DE ECONOMÍA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

SE SECRETARÍA DE ECONOMÍA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

AL SEÑOR SUBSECRETARIO DE ECONOMÍA



I. OBJETO.

El presente documento tiene como objeto presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que comercializa VMNO de México, S.A de C.V. (en lo sucesivo y en forma indistinta "VMNO").

Este Código, previamente aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los Usuarios con objeto de servir como manual de procedimientos para los Usuarios y para los empleados de VMNO respecto de cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados.

II. ANTECEDENTES.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (en lo sucesivo "la Secretaría") otorgó permiso para comercialización de servicios de telecomunicaciones que VMNO preste los diversos Servicios de telecomunicaciones contratando a concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones autorizadas para la prestación, entre otros, del servicio local de telefonía fija, móvil, larga distancia nacional e internacional y transmisión de datos.

III. DEFINICIONES.

Para los efectos del presente Código de Prácticas Comerciales, los términos que a continuación se indican tendrán el significado que se describe delante de cada uno de ellos:

Acta de Entrega: El documento que se firmará por el área técnica del Usuario en el que se hará constar la entrega de los Servicios que correspondan a la Orden de Servicio correspondiente.

Activación: Acto mediante el cual VMNO pone a disposición del USUARIO el o los Servicios, mismos que podrán ser utilizados por éste a partir de dicho acto.

Anexo: Documento o documentos que contendrán información correspondiente a los Servicios y/o datos del Usuario, en los que adicionalmente podrán especificar los números geográficos asignados, el número de equipos asignados al USUARIO, número(s) de serie de los equipo(s) y límite(s) de crédito asignado a cada equipo, especificaciones y condiciones o servicios adicionales previamente solicitados y autorizados particularmente a cada USUARIO. Dicho(s) anexo(s), debidamente firmado(s), forma(n) parte del Contrato.

Áreas con Servicio: Localidad desde la República Mexicana en las cuales VMNO cuenta con la infraestructura necesaria para prestar los servicios objeto del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones. Dichas Áreas de Servicio pueden ser



SECRETARIA

El presente es un documento de trabajo que se encuentra en proceso de elaboración y no debe ser considerado como una opinión oficial del IFT.

El presente documento tiene como objetivo proporcionar información sobre el estado actual de los servicios de telecomunicaciones en México, así como sobre las políticas y estrategias que se están implementando para mejorarlos.

ANEXOS

El presente documento se compone de tres partes: una introducción, un cuerpo principal y una conclusión. En la introducción se presenta el contexto y el propósito del documento.

CONCLUSIONES

En conclusión, se puede afirmar que los servicios de telecomunicaciones en México han experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, pero aún existen desafíos que deben ser abordados.

El presente documento fue elaborado por el equipo de trabajo del IFT, con el apoyo de los expertos en el área.

El presente documento es una versión preliminar y está sujeto a modificaciones.

El presente documento se encuentra en proceso de revisión y se espera que sea publicado en breve.

El presente documento es una versión preliminar y está sujeto a modificaciones.

consultadas por el USUARIO en cualquiera de los Centros de Atención a USUARIOS y en la página de Internet de VMNO (www.vectomobile.com).



Área de Servicio Local: Es aquella en la cual se cursa tráfico público conmutado sin la marcación de un prefijo de acceso al servicio de Larga Distancia..

Carátula(s): Se refiere al anverso del Contrato que, tratándose de la contratación bajo el esquema de Planes tarifarios de renta básica mensual y, en algunos casos de prepago, llevará la firma del USUARIO. La Carátula forma parte integrante del Contrato y contendrá especificaciones relativas a datos generales del USUARIO, modalidades de contratación y Servicios Adicionales. Las Carátulas variarán dependiendo del segmento al cual van dirigidas, entre otros, Personas Físicas, Personas Morales o Personas Físicas con actividad empresarial.

Centro de Atención a Usuarios: Son los establecimientos autorizados por VMNO para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, lugares en donde también brinda atención al USUARIO relacionada con los servicios que presta. Las ubicaciones de dichos establecimientos se encuentran referidas en la información que VMNO entrega al USUARIO al momento de la contratación de los servicios. En caso de que éste llegue a requerir información de alguno de los establecimientos autorizados por VMNO, podrá obtener la misma llamando desde su equipo al(los) número(s) que proporcione VMNO para tales efectos. Que podrá consultar en cualquier momento a través de la siguiente página de internet: www.vectomobile.com toda la información relativa a los centros de atención de VMNO disponibles para cualquier aclaración o ayuda respecto de los servicios que se proporcionará al amparo del presente contrato.

Centro de Atención Telefónica: VMNO tiene a disposición de sus USUARIOS un Centro de Atención Telefónica para fallas del servicio, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la Prestación de los Servicios permisionados

Código de Prácticas Comerciales: El manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta VMNO, así como el procedimiento de atención al USUARIO en caso de preguntas, dudas, aclaraciones, reparación de equipo, servicio a equipos, términos en que opera la garantía respecto de los mismos, entre otros, y que sirve de guía tanto a los USUARIOS como a los empleados de VMNO, para la atención de estos. Un ejemplar de este Código estará a disposición del USUARIO para su consulta en los Centros de Atención a USUARIOS, y también poniéndolo a su disposición a través de la página de internet www.vectomobile.com.

Concesión: Las otorgadas a los concesionarios de la Secretaría, con los que VMNO subcontrata los Servicios de Telecomunicaciones.



El presente documento es una copia de la información que se encuentra en el archivo de la Oficina de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Se ha realizado una revisión de la información contenida en el presente documento, la cual ha sido encontrada correcta y completa.

En consecuencia, se ha determinado que la información contenida en el presente documento es correcta y completa, y se ha autorizado su publicación.

Se ha determinado que la información contenida en el presente documento es correcta y completa, y se ha autorizado su publicación.

Se ha determinado que la información contenida en el presente documento es correcta y completa, y se ha autorizado su publicación.

Se ha determinado que la información contenida en el presente documento es correcta y completa, y se ha autorizado su publicación.

Se ha determinado que la información contenida en el presente documento es correcta y completa, y se ha autorizado su publicación.



Contraprestación: Es la cantidad o monto que liquidará el USUARIO a VMNO y que se especificará en la Carátula del Contrato, en virtud de la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda.

Contrato: Es el acuerdo de voluntades que celebran el USUARIO y VMNO, mismo que ha sido autorizado por el Instituto, denominado de la misma manera como Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, mismo que cuenta con número de registro 5242-2013 de fecha 28 de octubre de 2013 ante el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Disposiciones Aplicables: Las condiciones contenidas en el Permiso otorgado a VMNO para la Prestación de los Servicios de comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, la Ley Federal de Telecomunicaciones, las reglas del servicio local y las reglas de larga distancia nacional, el Reglamento para la comercialización de servicios de larga distancia nacional y larga distancia internacional, la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana 184-SCFI-2012 y demás Normas Oficiales Mexicanas aplicables, y las demás disposiciones aplicables, así como las disposiciones que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de Telecomunicaciones.

Domicilios Designados: Los domicilios señalados por el USUARIO en la respectiva carátula del Contrato.

Equipo de VMNO: El equipo de comunicaciones de voz, datos, video, cómputo, electrónico, eléctrico u óptico, sus accesorios, repuestos y refacciones, así como los programas de cómputo en código objeto, los cables, ductos, canaletas y demás materiales de VMNO o de terceros, de los cuales, VMNO será responsable en los términos del Anexo 1 de la Carátula del Contrato.

Equipo del USUARIO: Es el equipo de Telecomunicaciones propiedad del USUARIO que se tiene ubicado en las instalaciones del mismo, y mediante el cual VMNO prestará servicios al USUARIO.

En cualquier caso, el USUARIO estará obligado a comprobar a VMNO que es el legítimo propietario del equipo, encontrarse debidamente legitimado para utilizarlo o bien, manifestar, bajo protesta de decir verdad, que dicho aparato le pertenece. Dichos centros de atención podrán ser consultados por el USUARIO a través de la siguiente página de internet: www.vectomobile.com.

EDC y/o Equipo y/o Aparato Telefónico: Se refiere al aparato terminal de telefonía que para ser activado por VMNO, deberá ser compatible con la red de VMNO y cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por el Instituto. En los supuestos de equipos no adquiridos de VMNO, el USUARIO deberá acudir a un Centro de Atención a USUARIOS para activar el equipo, previa valoración técnica por parte de VMNO. En caso de que el equipo sea adquirido con VMNO, este se encontrará ya activado y homologado con la red de VMNO, y gozará de la garantía correspondiente.



El presente informe tiene como finalidad informar a la Comisión de Vigilancia del IFT sobre los resultados de la investigación realizada por el IFT en el marco del proceso de selección de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil.

En el marco del proceso de selección de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil, el IFT ha realizado una investigación que ha permitido identificar a la empresa adjudicataria que ha sido seleccionada para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil.

En el marco del proceso de selección de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil, el IFT ha realizado una investigación que ha permitido identificar a la empresa adjudicataria que ha sido seleccionada para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil.

En el marco del proceso de selección de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil, el IFT ha realizado una investigación que ha permitido identificar a la empresa adjudicataria que ha sido seleccionada para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil.

En el marco del proceso de selección de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil, el IFT ha realizado una investigación que ha permitido identificar a la empresa adjudicataria que ha sido seleccionada para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil.

En el marco del proceso de selección de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil, el IFT ha realizado una investigación que ha permitido identificar a la empresa adjudicataria que ha sido seleccionada para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil.

En el marco del proceso de selección de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil, el IFT ha realizado una investigación que ha permitido identificar a la empresa adjudicataria que ha sido seleccionada para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía fija y móvil.



En cualquier caso, el USUARIO estará obligado a comprobar a VMNO que es el legítimo propietario del equipo, encontrarse debidamente legitimado para utilizarlo o bien, manifestar, bajo protesta de decir verdad, que dicho aparato le pertenece.

Factura: Documento en el que se establecen los conceptos y los cargos por los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Cláusula respectiva del Contrato y que proporcionará VMNO a USUARIO, misma que contendrá todos los requisitos fiscales vigentes. Dicha factura será entregada por VMNO al USUARIO por los medios pactados, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales previos a la fecha de vencimiento de la obligación de pago.

Fecha de Activación: La fecha en que los Servicios están listos para uso del USUARIO.

Fecha de Entrega: La fecha que se establece en la respectiva Carátula del Contrato en la que los servicios deberán estar instalados y operando.

Fecha de Facturación: La fecha de expedición de la Factura que emita VMNO.

Caso Fortuito o Fuerza Mayor: El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa mas no limitativa, guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos comerciales, huelgas o cambios en la legislación aplicable.

Instituto: El Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Modalidad "El Que Llama Paga": Es aquella que se presta a elección del USUARIO, e implica que el que origine la llamada pague su costo, que constará de la tarifa de servicio local por originar tráfico público conmutado. Para que opere "El Que Llama Paga" se hace necesario que las llamadas se originen y terminen dentro de una misma central o de un mismo grupo de centrales de servicio local.

Modalidad "El Que Recibe Paga": Es aquella que se presta a elección del USUARIO, e implica que éste paga todas las llamadas que origine y reciba, lo que representa pagar la tarifa de servicio local por la originación y terminación de tráfico público conmutado.

Orden de Servicios: El documento firmado por las Partes, que describe las modalidades y los términos y condiciones de cada uno de los Servicios contratados por el USUARIO.

Periodo de Facturación: Es el periodo de tiempo en el que el USUARIO recibe el servicio y éste es facturado por VMNO, el cual vendrá identificado en la Factura.

Permiso. Es el documento expedido por la Secretaría mediante el cual, se le autoriza a VMNO la comercialización de Servicios de Telecomunicaciones.



INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES



Planes o esquemas de contratación: Son las modalidades bajo las cuales, a elección del USUARIO, éste puede contratar los servicios de VMNO, que son: (a) prepago y (b) planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago).

El plan de prepago consiste en la contratación de los servicios mediante la compra anticipada de tiempo-aire a través de tarjetas telefónicas de prepago, cajeros automáticos, u otros sistemas o medios que para tales efectos llegue a establecer VMNO.

Los planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago) consisten en el cobro de una renta básica mensual, la cual será pagada por mes adelantado o vencido, a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la factura, así como los minutos y Servicios Adicionales contratados, correspondientes a los consumos realizados durante el ciclo de facturación inmediato anterior, cuyo importe deberá igualmente pagarse a más tardar en la fecha límite de pago.

Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del Usuario y del público en general en la página de internet www.vectomobile.com.

Puntos de Contacto: Son aquellos donde el usuario puede mantener una relación directa o indirecta con VMNO para obtener información de productos y servicios.

Directos: Página de Internet (7 días x 24 horas)

Puntos de ventas propios (en días y horarios hábiles)

Número de oficina: 27896224

los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año las 24 (veinticuatro) horas

Indirectos: Red de Distribuidores (en días y horarios hábiles)

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por VMNO e incluso cancelados sin previo aviso, sin embargo dichas adiciones o modificaciones siempre estarán a disposición del Usuario en la siguiente página de internet: www.vectomobile.com.

Red: La infraestructura de telecomunicaciones operada por los concesionarios autorizados para instalar, operar y explotar redes públicas de telefonía fija, móvil, acceso inalámbrico radiotelefonía móvil y transmisión de datos, los cuales, son contratados por VMNO para prestar sus servicios. Esta incluye además de los activos, los programas de cómputo asociados.

Región Geográfica: Las regiones 1 (uno) a 9 (nueve) que enseguida se describen, en las que VMNO contrató servicios de telefonía móvil, y radiotelefonía celular a los concesionarios que tienen autorizada la Prestación de los Servicios, mismas que en su conjunto abarcan toda la República Mexicana.



El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.

El presente documento es de propiedad intelectual del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y no debe ser distribuido sin su consentimiento expreso.



Región 1: Estados de Baja California, Baja California Sur y el municipio de San Luis Río Colorado en Sonora.

Región 2: Estados de Sinaloa y Sonora, excluyendo el municipio de San Luis Río Colorado en Sonora.

Región 3: Estados de Chihuahua y Durango y los siguientes municipios de Coahuila: Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca.

Región 4: Estados de Nuevo León, Tamaulipas y Coahuila, excluyendo los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca en Coahuila.

Región 5: Estados de Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán.

Región 6: Estados de Colima, Michoacán, Nayarit y Jalisco, excluyendo los municipios de Jalisco: Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla El Alto, Mexquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación de Díaz.

Región 7: Estados de Aguascalientes, San Luis Potosí, Zacatecas, Guanajuato, Querétaro y los siguientes municipios de Jalisco: Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla el Alto, Mexquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación de Díaz.

Región 8: Estados de Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Oaxaca y Guerrero.

Región 9: Distrito Federal y los Estados de México, Hidalgo y Morelos.

VMNO tiene autorización para prestar Servicios de Telecomunicaciones en cualquier parte de la República Mexicana, sin embargo, dichos servicios estarán sujetos a la cobertura y disponibilidad técnica que se señalan en la siguiente página de internet de VMNO (www.vectomobile.com).

Servicios: Los servicios de telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda, así como cualquier servicio que preste VMNO al USUARIO.

Servicios Adicionales: los servicios que de manera complementaria al Servicio de VMNO podrá ofrecer a sus USUARIOS durante la vigencia del Contrato, los que, de contratarse por el USUARIO, se cobrarán a éste conforme las tarifas registradas ante el Instituto. En todo momento, el USUARIO podrá acudir a un Centro de Atención a VMNO para informarse de los Servicios Adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo.

En los Centros de Atención a VMNO, o vía telefónica, el USUARIO podrá realizar sus solicitudes de Prestación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los servicios principales que tiene contratados.



El presente documento es de propiedad intelectual del IFT y no debe ser distribuido sin el consentimiento expreso de la institución.

Este documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado a terceros sin el consentimiento expreso del IFT.

El IFT se reserva todos los derechos de autor y propiedad intelectual sobre el contenido de este documento.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado a terceros sin el consentimiento expreso del IFT.

El IFT se reserva todos los derechos de autor y propiedad intelectual sobre el contenido de este documento.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado a terceros sin el consentimiento expreso del IFT.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado a terceros sin el consentimiento expreso del IFT.

El IFT se reserva todos los derechos de autor y propiedad intelectual sobre el contenido de este documento.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado a terceros sin el consentimiento expreso del IFT.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado a terceros sin el consentimiento expreso del IFT.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado a terceros sin el consentimiento expreso del IFT.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado a terceros sin el consentimiento expreso del IFT.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado a terceros sin el consentimiento expreso del IFT.



En los Centros de Atención a USUARIOS, o vía telefónica, el USUARIO podrá solicitar por escrito la cancelación de los Servicios Adicionales que tenga contratados.

La cancelación por parte del USUARIO de los Servicios Adicionales contratados, no afectará la Prestación del Servicio de Telefonía que éste tiene contratado con VMNO, y no lo libera de pagar los adeudos aplicables a los Servicios Adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación.

Servicio de Acceso de Banda Ancha a Datos Punto a Punto: Servicio mediante el cual el USUARIO podrá tener acceso de un punto A a un punto B, a través de un enlace dedicado con velocidades mayores a 64 kilobits por segundo (kbps).

Servicio de Acceso de Banda Ancha a Datos Punto a Multi-Punto: Servicio mediante el cual el USUARIO podrá tener acceso de un punto A a varios puntos B, a través de un enlace dedicado con velocidades mayores a 64 kilobits por segundo (kbps).

Servicio de Acceso de Banda Ancha a Internet: Servicio mediante el cual el USUARIO podrá tener acceso a Internet con velocidades mayores a 64 kilobits por segundo (kbps).

Servicio de Larga Distancia: Aquél servicio por el que se cursa tráfico público conmutado entre centrales definidas como de larga distancia, que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio local y que requiere, para su enrutamiento, la marcación de un prefijo de acceso al Servicio de Larga Distancia. Este servicio se proveerá a través de un concesionario autorizado por el Instituto para prestar el Servicio de Larga Distancia y las Tarifas aplicables serán las que VMNO tenga registradas para dicho servicio.

Servicio Local Fijo: Servicio que de acuerdo a los títulos de Concesión correspondientes de los concesionarios subcontratados por VMNO se presta servicio telefónico a través de la infraestructura de éstos concesionarios, y en la que el concesionario provee un número geográfico local a un determinado USUARIO que se ubicará en determinado domicilio, mismo que VMNO asignará a sus respectivos USUARIOS.

Servicio Local Móvil: Servicio que de acuerdo a los títulos de Concesión correspondientes de los concesionarios subcontratados por VMNO se presta servicio telefónico a través de la infraestructura de éstos concesionarios, y en la que el concesionario provee un número geográfico local a un determinado USUARIO que se ubicará en la República Mexicana, pudiendo contratarse bajo la modalidad de "El Que Llama Paga (CPP)" ó "El Que Marca Paga (MPP)", mismo que VMNOL asignará a sus respectivos USUARIOS.

Servicios de Valor Agregado Telefónicos(aplicables a los Servicios Local Móvil y Local Fijo): Bloqueo de Llamadas, Buzón de Voz, Llamada en Espera, Conferencia Tripartita, Transferencia de Llamada e Identificador de Llamadas.



El presente documento tiene como objetivo informar a la ciudadanía sobre los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT, así como sobre los mecanismos de atención al cliente y los procedimientos de denuncia y queja.

El IFT es el organismo encargado de regular y supervisar el sector de telecomunicaciones en México, con el fin de garantizar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones y promover la competencia en el mercado.

Los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT son: telefonía fija, telefonía móvil, televisión por cable, televisión por satélite, internet, entre otros.

El IFT ofrece a la ciudadanía los siguientes servicios de atención al cliente: atención telefónica, atención por correo electrónico, atención por internet, entre otros.

El IFT establece los siguientes procedimientos de denuncia y queja: denuncia de infracciones, queja por mala atención al cliente, queja por mala calidad de los servicios, entre otros.

El IFT establece los siguientes procedimientos de denuncia y queja: denuncia de infracciones, queja por mala atención al cliente, queja por mala calidad de los servicios, entre otros.

El IFT establece los siguientes procedimientos de denuncia y queja: denuncia de infracciones, queja por mala atención al cliente, queja por mala calidad de los servicios, entre otros.

El IFT establece los siguientes procedimientos de denuncia y queja: denuncia de infracciones, queja por mala atención al cliente, queja por mala calidad de los servicios, entre otros.



Buzón de Voz:

El servicio de Buzón de Voz permite que los USUARIOS cuenten con un depositario de mensajes de voz que se activará cuando el USUARIO no alcance a contestar se encuentre fuera de cobertura, tenga su teléfono apagado o este de tono de ocupado.

Cuando entre una llamada al teléfono del USUARIO (destino) y la llamada sea desviada al buzón por alguno de los casos arriba mencionados, la persona que genera la llamada será conectada a la plataforma de Buzón de Voz y podrá dejar un mensaje al USUARIO.

El USUARIO podrá recuperar sus mensajes marcando un número corto (*86/*97), el cual lo conectará a su buzón y, posteriormente, la plataforma lo guiará a través de varias opciones para la recuperación de sus mensajes.

Llamada en Espera:

Es un servicio que permite a los USUARIOS de VMNO hablar por la línea principal y al mismo tiempo el tener en espera una segunda llamada sin que se corte la primera. La ventaja de este servicio es evitar que entre automáticamente el Buzón de Voz o se pierda la llamada.

Conferencia Tripartita:

El servicio habilita al USUARIO de VMNO para sostener una conversación con dos personas a la vez.

Transferencia de Llamadas:

Es un servicio que permite enrutar las llamadas entrantes en la línea fija a otra línea, tanto fija como móvil, para así no perder la llamada y estar localizable.

El servicio se ofrece de manera gratuita, únicamente se cobra el tiempo aire cuando se realice algún desvío de llamadas. En caso de que se realice algún desvío fuera de su ASL también se hará el cargo de la Larga Distancia.

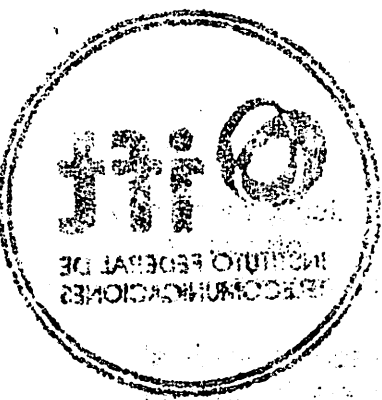
Identificador de Llamadas.

Este servicio permite al USUARIO conocer el número telefónico del que le están llamando.

Servicio SMS: Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los USUARIOS la capacidad de enviar y/o recibir mensajes cortos de texto escritos hacia y/o desde otros USUARIOS, sin necesidad de realizar llamadas telefónicas.

Servicio MMS: Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los USUARIOS la capacidad de enviar y/o recibir mensajes con imágenes multimedia hacia y/o desde otros USUARIOS, sin necesidad de realizar llamadas telefónicas.

Servicio de banda ancha móvil: Es la capacidad de transmisión de datos vía celular, la cual puede ser utilizada para diversas aplicaciones tales como Acceso a Internet, envío de



El presente documento tiene como objetivo informar a la ciudadanía sobre los servicios de telecomunicaciones que se encuentran disponibles en el territorio nacional, así como sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de dichos servicios.

En primer lugar, se debe tener en cuenta que los servicios de telecomunicaciones son esenciales para el desarrollo de la sociedad moderna, por lo que es necesario garantizar su acceso universal y de calidad.

En segundo lugar, es importante destacar que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a recibir información clara y transparente sobre los planes y tarifas que ofrecen los proveedores de servicios.

En tercer lugar, se debe mencionar que los usuarios también tienen la obligación de utilizar los servicios de telecomunicaciones de manera responsable, respetando los derechos de los demás usuarios y evitando el uso indebido de la red.

En cuarto lugar, es necesario señalar que los usuarios deben estar conscientes de los riesgos de seguridad que pueden presentar los servicios de telecomunicaciones, como el robo de identidad o el fraude electrónico.

En quinto lugar, se debe mencionar que los usuarios tienen derecho a presentar quejas o reclamos ante las autoridades competentes en caso de que no estén satisfechos con el servicio que reciben.

En sexto lugar, es importante destacar que los usuarios deben estar conscientes de que el uso de los servicios de telecomunicaciones puede generar costos adicionales, como el pago de impuestos o de tarifas de mantenimiento.

En séptimo lugar, se debe mencionar que los usuarios tienen derecho a recibir atención personalizada por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

En octavo lugar, es necesario señalar que los usuarios deben estar conscientes de que el uso de los servicios de telecomunicaciones puede generar riesgos para la privacidad de sus datos personales.

En noveno lugar, se debe mencionar que los usuarios tienen derecho a recibir información sobre los servicios de telecomunicaciones que se encuentran disponibles en el extranjero.



mensajes multimedia (MMS), realización de llamadas push to talk, navegación de WAP, etc.

Tarifas: Son las cuotas que deberá pagar el USUARIO por la Prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante el Instituto.

Usuario o Cliente: Se refiere a la persona -física o moral- que hará uso de los servicios de telefonía y en su caso, adicionales, que le provea VMNO durante la vigencia del contrato.

IV. SERVICIOS.

VMNO se obliga a prestar los servicios al Usuario durante las 24 (veinticuatro) horas del día los (365) trescientos sesenta y cinco días del año. Estos servicios se prestarán en las áreas con servicio, dentro de la cobertura que tiene autorizada por el Instituto, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como en estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante el Instituto.

Los servicios que prestará VMNO serán únicamente al momento en que el USUARIO haya realizado la Activación del Equipo.

Con la infraestructura comercial y operativa de VMNO se proveerá, entre otros, los siguientes Servicios, en los términos y condiciones establecidos en el Contrato:

- Servicios sin ningún costo adicional:
 - Buzón de Voz
 - Llamada en espera
 - Conferencia Tripartita
 - Identificador de llamadas
- Servicios de Valor Agregado
 - Bloqueo de Llamadas
 - Correo de Voz
 - Buzón de Mensaje de Voz
 - WAP (internet inalámbrico)
 - Roaming Internacional y Nacional
- Servicios Adicionales
 - SMS
 - MMS
 - GPRS



El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.

Este documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.

El presente documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgado.



- Servicios Complementarios
 - Bolsas de Llamadas locales
 - Bolsas de Minutos a celulares
 - Bolsas de Minutos a destinos de larga Distancia Nacional
 - Bolsas de Minutos a destinos de larga Distancia Internacional
 - Bolsas de Transacciones de datos
 - Bolsas SMS

Contratación de Servicios.

Los Servicios podrán ser contratados por los Usuarios en todos los puntos de venta autorizados por VMNO.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de Servicios adicionales cuya prestación causará las tarifas o los cargos respectivos establecidos en las Tarifas registradas ante el Instituto.

El USUARIO será responsable por la utilización que se hagan de los equipos y el Servicio sin importar la persona que haga el uso de los mismos.

El USUARIO proveerá en sus instalaciones, el espacio y las adecuaciones que requiera VMNO para la instalación de los equipos, aparatos, accesorios y/o dispositivos, por lo tanto, el USUARIO conviene expresamente en permitir al personal de VMNO o un tercero designado, el libre acceso al lugar donde estén ubicados los mismos previa presentación de identificación y aviso por algún medio electrónico o físico con 1 (un) día hábil de anticipación por parte de VMNO.

EL USUARIO será el responsable de implementar y mantener las condiciones de seguridad necesarias para asegurar el equipamiento de VMNO.

Cesión de derechos del Contrato.

El USUARIO no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, salvo que medie autorización por escrito de VMNO. Para tal efecto, el USUARIO deberá notificar por escrito a VMNO con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha que pretenda realizar la cesión, en cuyo caso VMNO, deberá resolver tal petición, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de referencia.

VMNO podrá ceder únicamente los derechos de facturación y/o cobranza a cualesquiera de sus empresas subsidiarias o filiales, así como a cualquier tercero, mediante notificación por escrito a el USUARIO con 30 (treinta) días naturales de anticipación a que dicha cesión ocurra.



El presente documento tiene como objetivo
informar a los interesados en el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones, sobre el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones.

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo
informar a los interesados en el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones, sobre el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones.

El presente documento tiene como objetivo
informar a los interesados en el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones, sobre el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones.

El presente documento tiene como objetivo
informar a los interesados en el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones, sobre el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones.

El presente documento tiene como objetivo
informar a los interesados en el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones, sobre el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones.

El presente documento tiene como objetivo
informar a los interesados en el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones, sobre el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones.

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo
informar a los interesados en el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones, sobre el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones.

El presente documento tiene como objetivo
informar a los interesados en el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones, sobre el proceso
de selección de proveedores de servicios
de telecomunicaciones.



Planes o esquemas de Contratación.

El Usuario podrá contratar, el servicio, a su elección, bajo cualesquiera de los siguientes esquemas: (i) prepago; (ii) planes tarifarios de renta básica mensual (postpago).

Dichos esquemas de contratación operan como sigue:

- (i) **Prepago libre de plazo:** Se entenderá que los Servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el USUARIO haya manifestado su libre voluntad, mediante la firma del Contrato en los Centros de Atención a USUARIOS o los Puntos de Contacto instalados por VMNO. El Servicio se prestará a través del equipo que haya sido adquirido en cualquier punto de venta autorizado por VMNO, o cuando éste sea propiedad del USUARIO, en cuyo caso éste deberá cumplir con las características técnicas de la Red del concesionario o concesionarios contratado(s) por VMNO, así como con los requisitos de homologación, impuestos por el Instituto, pagando por anticipado los servicios y/o el tiempo-aire de VMNO, los cuales podrá adquirir en los puntos de venta autorizados y/o cajeros automáticos asociados a instituciones bancarias que presten dicho servicio a VMNO u otros medios y sistemas que llegue a establecer ésta última durante la vigencia del Contrato.
- (ii) **Planes tarifarios de renta básica mensual (postpago):** Se entenderá que los Servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el USUARIO haya manifestado su libre voluntad, mediante la firma del Contrato en los Centros de Atención a USUARIOS o los Puntos de Contacto instalados por VMNO. El USUARIO pagará por los servicios conforme a lo establecido en la definición de "Planes de Contratación", y atendiendo a lo pactado en el Contrato.

Descuentos y Promociones.

Los precios y promociones registrados ante la IFT estarán publicados en la página de Internet de VMNO www.vectomobile.com. VMNO deberá de reflejar los ajustes o descuentos en la Contraprestación a partir de su entrada en vigor, para el mes de que se trate, en las Facturas que le presente al USUARIO.

Canales de Distribución.

El Equipo podrá ser adquirido en cualquiera de los Centros de Atención a Usuarios o Puntos de Contacto instaurados por VMNO la lista de los distribuidores de VMNO podrán ser identificados y contactados mediante la página de internet de VMNO www.vectomobile.com.

VMNO no será responsable por el mal funcionamiento del Equipo adquirido en un canal de distribución diferente a los autorizados por ella.



ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA

ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION

ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION

ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION

ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION

ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION

ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION

ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION

ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION

ESTADÍSTICA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION



Garantía.

VMNO podrá solicitar al USUARIO una garantía equivalente de por lo menos 2 (dos) veces su consumo de servicios mensual estimado, para el aseguramiento del pago de Contraprestaciones futuras. Solo en el caso de que se tenga que ejecutar la garantía antes mencionada y sin que el USUARIO haya cubierto la totalidad del adeudo generado, VMNO podrá solicitar la ampliación de dicha garantía.

La garantía se podrá ejecutar además en los siguientes casos:

En caso de que el USUARIO incurra en mora acreditada en la factura que corresponda y derivada de la no reclamación en tiempo de dichos cargos, VMNO podrá hacer exigible la garantía que para tales efectos haya otorgado EL USUARIO, para cubrir los adeudos correspondiente, si por causas ajenas a VMNO no se puede ejecutar inmediatamente dicha garantía, EL USUARIO deberá pagar inmediatamente el adeudo por el cual incurrió en mora, en caso contrario, VMNO tendrá el derecho para suspender total o parcialmente la Prestación de los Servicios objeto del presente Contrato. En caso de suspensión temporal o definitiva de la Prestación de los Servicios por falta de pago o derivado de algún incumplimiento al presente Contrato por parte del USUARIO y para efectos de restablecer los mismos, el USUARIO deberá cubrir cualquier adeudo pendiente, así como pagar los gastos de reconexión que en su caso apliquen de conformidad con los términos, condiciones, precios y/o tarifas aplicables.

VMNO se obliga a tener vigente el seguro contratado para el momento en el que el USUARIO requiera hacer uso de él.

Activación del Servicio.

La fecha en la que el Servicio es activado se considerará como la fecha en que se inicie la prestación del Servicio al Usuario. Desde el momento de la activación del Servicio, el Usuario acepta que la prestación del mismo se encuentra sujeta a los términos y condiciones establecidos en este Código.

Reactivación del Servicio.

La reactivación del servicio se efectuará dependiendo de la modalidad en la que el Usuario hubiera contratado el servicio. Las modalidades serán las siguientes.

Prepago: El Usuario cuenta con 30 días naturales, a partir de la fecha de suspensión definitiva de la línea para solicitar la reactivación. Para ello deberá contactar con un Punto de Contacto, en donde le solicitarán que efectúe un abono en su saldo o recarga de tiempo aire.

Pasado el periodo de 30 días naturales sin recibir abono en su saldo o recarga de tiempo aire, VMNO cancelará el contrato y el número podrá ser asignado a otro Usuario.



Postpago: Al Usuario se le emite una factura el día de su corte de ciclo, misma que deberá ser pagada a más tardar en la fecha límite de pago. En caso contrario el Usuario tendrá un saldo deudor.

A partir de que el Usuario presente saldo deudor VMNO estará en pleno derecho de suspender parcial o totalmente la prestación del servicio hasta en tanto no sea cubierto el adeudo correspondiente, lo anterior sin menoscabo de que VMNO siga generando los cargos correspondientes producto de las obligaciones contraídas en virtud del Contrato de Prestación de Servicios.

Transcurrido un plazo de 98 días, después de la fecha límite de pago, VMNO tendrá el derecho de dar de baja de manera definitiva el servicio y/o la línea y el número podrá ser asignado a otro Usuario.

Empresa: Para los usuarios contratados en la modalidad de empresas el procedimiento de reactivación será el mismo establecido para el segmento postpago.

Disponibilidad de los Servicios.

La prestación de los Servicios se encuentra sujeta a disponibilidad de cobertura.

Se considerarán como puntos de presencia de la Red de los concesionarios las ciudades en las que se cuente con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para proporcionar los Servicios.

Los servicios que proporcione VMNO estará sujetos a cobertura y disponibilidad técnica que se señalan en la página de internet www.vectomobile.com.

Cambios al Servicio.

La solicitud de Servicios adicionales, así como los cambios de domicilio y número telefónico, y/o reajustes del Servicio, se solicitarán en los Centros de Atención a Usuarios o a través del Centro de Atención Telefónica a Usuarios.

Si el USUARIO desea dar por terminado algún Servicio Adicional o complementario, lo podrá dar por terminado con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de cancelación. Dicha cancelación no libera al USUARIO de la obligación de pago del Servicio recibido y prestado por VMNO.

Centro de Atención Telefónica.



El presente documento tiene como objetivo informar a la ciudadanía sobre los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT, así como sobre los procedimientos para solicitarlos y los costos asociados.

Los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT son: telefonía fija, telefonía móvil, televisión por cable, internet, entre otros. Los procedimientos para solicitarlos son: a) para telefonía fija, se debe acudir a una oficina de atención al cliente; b) para telefonía móvil, se debe acudir a una oficina de atención al cliente; c) para televisión por cable, se debe acudir a una oficina de atención al cliente; d) para internet, se debe acudir a una oficina de atención al cliente.

Los costos asociados a los servicios de telecomunicaciones son: a) para telefonía fija, se cobra por minuto; b) para telefonía móvil, se cobra por minuto; c) para televisión por cable, se cobra por mes; d) para internet, se cobra por mes.

El presente documento es una guía informativa y no constituye un contrato. Los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT están sujetos a cambios sin previo aviso.

El presente documento es una guía informativa y no constituye un contrato.

Los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT están sujetos a cambios sin previo aviso.

El presente documento es una guía informativa y no constituye un contrato. Los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT están sujetos a cambios sin previo aviso.

El presente documento es una guía informativa y no constituye un contrato. Los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT están sujetos a cambios sin previo aviso.

El presente documento es una guía informativa y no constituye un contrato.

El presente documento es una guía informativa y no constituye un contrato. Los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT están sujetos a cambios sin previo aviso.

El presente documento es una guía informativa y no constituye un contrato. Los servicios de telecomunicaciones que ofrece el IFT están sujetos a cambios sin previo aviso.

El presente documento es una guía informativa y no constituye un contrato.

VMNO tiene a disposición de sus Usuarios un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible las 24 horas de día, para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la provisión de los Servicios permitidos.

En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla, el Usuario deberá reportarla llamando a los números telefónicos que aparecen en los folletos de información incluidos en las cajas de los Equipos, donde su reporte será atendido.



Proceso del Sistema de Atención Telefónica.

a) Los Usuarios reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al Centro de Atención Telefónica marcando los números telefónicos mencionados en el párrafo anterior.

- a) El acceso del usuario durante la comunicación con el sistema interactivo de voz (IVR), a partir de la finalización del proceso de marcación, es de forma inmediata.
- b) Una vez que han accedido al Centro de Atención, el Usuario puede solucionar su duda vía un IVR o mediante un Ejecutivo de Atención Telefónica.
- c) El Centro de Atención Telefónica cuenta con una Intranet de la que se obtiene la información que se le proporciona al usuario en cuanto a Mapas de Cobertura, Descripción de Servicios, Equipos y Planes, Información de Tarifas, Información de la Facturación.
- d) El Centro de Atención Telefónica brinda servicio a los usuarios las 24 horas de todos los días del año. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:
 - o Robo y extravío: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los usuarios que sufren un percance y necesitan reportar su Equipo como robado o extraviado. También se provee la información necesaria para proceder con el reemplazo, y se genera un número de reporte que ampara la transacción de bloqueo del Equipo.
 - o Información de Cobranza: Este servicio se provee de Lunes a Viernes de las 9:00 a las 18:00 horas, en donde se proporciona información para realizar sus pagos, hacer ajustes a su límite de crédito, así como llegar a convenios de pago debido al atraso u omisión de los mismos.
 - o Roaming: Este servicio está disponible las 24 horas de los 365 días del año. Aquí se proporciona a los usuarios información de marcación, ciudades de cobertura y países de cobertura, así como apoyo técnico para programación de su teléfono. También, se proporciona información y ayuda técnica para los diferentes Servicios como SMS, WAP, etc.
 - o Facturación: Este servicio está disponible las 24 horas de los 365 días del año. Aquí se proporciona toda la información concerniente a la factura, fechas de corte, fechas de pago, detalle de consumos, descripción del contenido del paquete o Servicio que actualmente tiene el usuario, aclaraciones de llamadas y tarifas, información de cómo y donde hacer sus pagos, así como aclaraciones de pagos no procesados por los bancos.



El presente documento tiene como objetivo informar a los interesados sobre los resultados de la convocatoria para la contratación de servicios de telecomunicaciones.

Los interesados podrán consultar el presente documento en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Atentamente,
Director General

El presente documento es de carácter informativo y no constituye una oferta ni una garantía de contratación.

Los interesados podrán consultar el presente documento en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los interesados podrán consultar el presente documento en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los interesados podrán consultar el presente documento en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los interesados podrán consultar el presente documento en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los interesados podrán consultar el presente documento en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los interesados podrán consultar el presente documento en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los interesados podrán consultar el presente documento en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los interesados podrán consultar el presente documento en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

- Información General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, Servicios y actualización de datos demográficos.



V. ESTIPULACIONES PARA LA TERMINACIÓN.

Cuando se contraten formalmente los servicios, ninguna de las Partes podrá modificar los términos y condiciones, salvo en los supuestos que señalan el presente Contrato, en cuyo caso el USUARIO podrá darlo por terminado sin responsabilidad alguna.

En caso de que el USUARIO desee dar por terminado algún Servicio Adicional o complementario al originalmente contratado éste lo podrá dar por terminado notificando a VMNO con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de cancelación, sin que se libere el USUARIO de la obligación de pago del Servicio recibido y efectivamente prestado por VMNO.

Al momento de la terminación del Contrato el USUARIO acepta que deberá de facilitar la entrada a VMNO a retirar los equipos.

VI. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

VMNO podrá suspender la provisión de los Servicios proporcionados al Usuario sin incurrir en responsabilidad alguna en los siguientes casos:

- a) Porque el Equipo del Usuario no cumpla con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por el Instituto y/o VMNO.
- b) Por robo o siniestro del Equipo de VMNO.
- c) Porque el Usuario no pague la mensualidad a más tardar en su fecha límite de pago.
- d) Por cancelación de la tarjeta de crédito del Usuario si éste optó por hacer sus pagos en forma automática.
- e) Porque el USUARIO se exceda del límite de crédito
- f) Por mandato legal o de autoridad competente.
- g) Por uso fraudulento o ilegal de los Servicios.
- h) Por uso indebido del Equipo de VMNO.
- i) Por revender los Servicios sin autorización previa y expresa de VMNO.
- j) Por fuerza mayor.
- k) En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, la(s) Orden(es) de Servicio correspondiente(s), o la ley de la materia.

La suspensión del servicio por cualquier causa señalada anteriormente no autoriza al Usuario a incumplir con sus obligaciones de pago, esto es, que en el lapso que transcurra entre la suspensión y, en su caso, la reactivación del servicio, se siguen generando cargos por rentas u otros servicios contratados por el Usuario y que este deberá pagar.

VII. CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES AL USUARIO.



El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

El presente documento es de uso interno y no debe ser divulgado al público.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



VMNO podrá rescindir el Contrato sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna por las siguientes causas:

- a) Porque el Usuario incumpla con las obligaciones que asume en términos de la Orden de Servicio, así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en los Anexos y/o la Carátula correspondiente.
- b) Por proporcionar información falsa en la carátula del Contrato y/o los anexos correspondientes.
- c) Si el USUARIO cede los derechos y/o obligaciones derivados de la Orden de Servicio y/o Carátula correspondiente sin la autorización previa y por escrito de VMNO.
- d) Si el Usuario no cubre todas las cantidades adeudadas a VMNO dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios, en términos de lo previsto por la Orden de Servicio.
- e) Si se da la declaración de quiebra, concurso mercantil, suspensión de pagos o estado de insolvencia del USUARIO.
- f) Si se comprueba que el Usuario utiliza el Equipo o el Servicio como instrumento o medio para cometer actos ilícitos o hace un uso indebido del Equipo.

El hecho de que VMNO rescinda el Contrato no libera al USUARIO de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho Contrato.

VIII. CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES A VMNO.

El Contrato podrá rescindirse por el Usuario siempre y cuando exista previamente una resolución o declaración judicial en los siguientes casos:

- a) Si el Usuario no recibe respuesta por parte de VMNO sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas en los Centros de Atención a Usuarios VMNO, en términos del Contrato de Prestación de Servicios a Usuarios, en el plazo de 30 (treinta) días hábiles a partir de que sea interpuesta.
- b) Si se comprueba que VMNO hace caso omiso después de 30 (treinta) días a cualquier solicitud presentada por el Usuario para la prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los servicios principales, siempre y cuando dicha solicitud haya sido debidamente formulada por el Usuario y presentarse en alguno de los Centros de Atención a Usuarios.
- c) Si VMNO no realiza la bonificación a la que se refiere el Contrato, dentro del siguiente periodo de facturación.
- d) Si existe una modificación a los servicios por parte de VMNO salvo los supuestos que señale el Contrato con excepción de que desea dar por terminado algún Servicio Adicional o complementario del originalmente contratado el cual deberá solamente avisarle a VMNO con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de cancelación.
- e) Por la falta de calidad en la prestación del servicio, con lo cual, solamente será responsable de cubrir la cantidad de la cual se le hubiere generado adeudo por los servicios ya prestados.



El presente documento tiene como objetivo informar a la ciudadanía sobre los servicios de telecomunicaciones que se ofrecen en el país, así como los derechos y obligaciones de los usuarios. Se detallan los servicios de telefonía fija, móvil y datos, así como los servicios de radiodifusión y televisión. Se menciona la importancia de la regulación y la supervisión de estos servicios por parte del IFT, para garantizar la calidad y el acceso equitativo a las telecomunicaciones.

Se describe el marco legal que rige las telecomunicaciones en el país, incluyendo la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Se enfatiza el compromiso del IFT con la transparencia y la rendición de cuentas, así como con la promoción de la competencia y la innovación en el sector.

Se concluye destacando el papel fundamental de las telecomunicaciones en el desarrollo económico y social del país, y la necesidad de contar con un marco regulatorio sólido y eficiente para su gestión.

ANEXO A: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El presente anexo detalla los servicios de telecomunicaciones que se ofrecen en el país, así como los derechos y obligaciones de los usuarios. Se describen los servicios de telefonía fija, móvil y datos, así como los servicios de radiodifusión y televisión. Se mencionan los estándares de calidad que deben cumplir los proveedores de servicios, así como los mecanismos de reclamo y resolución de disputas.

Se detallan los derechos de los usuarios, como el derecho a la privacidad, a la portabilidad numérica, a la elección de proveedor y a la información clara y transparente sobre los servicios y tarifas. Se mencionan también las obligaciones de los usuarios, como el pago de las tarifas correspondientes y el uso responsable de los servicios.

Se describen los servicios de telefonía fija, que incluyen el servicio de voz y el servicio de datos. Se mencionan los servicios de telefonía móvil, que incluyen el servicio de voz, el servicio de datos y el servicio de mensajes de texto. Se describen los servicios de radiodifusión, que incluyen la televisión por cable y la televisión por satélite.

Se concluye destacando la importancia de la regulación y la supervisión de los servicios de telecomunicaciones por parte del IFT, para garantizar la calidad y el acceso equitativo a los servicios.

IX. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

- a) Informar a VMNO de cualquier cambio de los datos que ha proporcionado y que constan en la Carátula del Contrato y sus anexos.
- b) Usar los Servicios para fines permitidos por la Ley. Será responsabilidad del Usuario el hacer buen uso del Servicio, por lo que deberá sacar a VMNO en paz y a salvo de cualquier reclamación por concepto de cualquier daño, costo, responsabilidad o gasto que resulte del uso no autorizado o acceso no autorizado a la red que utiliza VMNO para prestarle los Servicios.
- c) En caso de robo, extravío, pérdida o daño del o los Equipos, el USUARIO estará obligado a notificar inmediatamente a VMNO. La reposición de equipo en estos casos será tramitada por el USUARIO directamente en un Centro de Atención a CLIENTES, o en la línea de atención a clientes. Deberá cubrir en el Centro de Atención a CLIENTES el costo fijo por la restitución de un nuevo Equipo o el pago del deducible del seguro que en su caso aplique. En el entendido de que el seguro de los equipos será contratado por VMNO o por los terceros con los que tenga acuerdo al respecto, y el precio del mismo estará incluido en la renta mensual de los equipos.

VMNO podrá hacer efectiva esta garantía.

X. OBLIGACIONES DE VMNO.

VMNO prestará los servicios en los términos que establece la legislación aplicable, el contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante el Instituto.

En los casos de adquisiciones efectuadas, bajo las figuras de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa, por la Administración Pública Federal, Local o Municipal, para la Prestación de los Servicios autorizados a VMNO, en las cuales dichos organismos establezcan y definan mediante la convocatoria y bases respectivas o en cualesquier documento las características y las condiciones con las cuales se les deberá prestar el servicio que ampara el Contrato, VMNO se sujetará a dichas reglas, según la figura de adquisición que aplique en cada caso, en todos y cada uno de los términos establecidos por dichas dependencias. Adicionalmente VMNO estará obligado, de manera unilateral, a sujetarse a todas las obligaciones del Contrato sin la necesidad de que se firme y se adicione al instrumento que obligue a VMNO frente a cualquier dependencia o entidad federal, local o municipal.

Esta cláusula deberá hacerse del conocimiento de los organismos de la Administración Pública Federal, Local o Municipal por escrito, una vez que se notifique la adjudicación irrevocable de servicios a VMNO.



SECRETARÍA DE ECONOMÍA

El presente documento tiene como objetivo informar a los interesados sobre los resultados de la convocatoria para la adquisición de bienes y servicios, en el marco del Programa de Apoyo a la Competitividad de las Empresas (PACE) del Sector de Telecomunicaciones. Los interesados podrán consultar el expediente de la convocatoria en el portal de transparencia del IFT.

Los interesados que deseen participar en la adquisición de bienes y servicios, deberán cumplir con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones y presentar su oferta de acuerdo a lo establecido en el presente documento. La oferta deberá ser presentada en el formato establecido y firmada por el representante legal de la empresa.

Se informa que la fecha de entrega de ofertas es el día 15 de mayo de 2018.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

El presente documento tiene como objetivo informar a los interesados sobre los resultados de la convocatoria para la adquisición de bienes y servicios, en el marco del Programa de Apoyo a la Competitividad de las Empresas (PACE) del Sector de Telecomunicaciones. Los interesados podrán consultar el expediente de la convocatoria en el portal de transparencia del IFT.

Los interesados que deseen participar en la adquisición de bienes y servicios, deberán cumplir con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones y presentar su oferta de acuerdo a lo establecido en el presente documento. La oferta deberá ser presentada en el formato establecido y firmada por el representante legal de la empresa.

Se informa que la fecha de entrega de ofertas es el día 15 de mayo de 2018.

VMNO no podrá revelar a ningún tercero la información proporcionada por el Usuario bajo el carácter de confidencial, sin el consentimiento previo y por escrito del mismo, salvo que la información sea solicitada por autoridad competente en los términos prescritos por la legislación aplicable, o por el buró de Crédito o cualquier otra empresa contratada por VMNO para llevar a cabo los análisis crediticios correspondientes.

Respecto de la garantía que VMNO deberá de contratar y que el USUARIO pagará de manera incluida en su mensualidad; VMNO se obliga a entregar al USUARIO el número de garantía o la póliza de la contratación del seguro en el momento en el que sea enviado por el asegurador o la persona que contrate para estos efectos.

XI. PAGOS

Tarifas

VMNO se encuentra obligado a prestar los servicios en forma continua y eficiente, en los términos que establece la legislación aplicable, el Permiso, las el Contrato, el Código y las tarifas.

Las Tarifas que se aplican a los Usuarios por los Servicios que se le proporcionan se encuentran registradas en el Instituto y publicadas en la página www.vectomobile.com.

VMNO está facultado para cambiar sin previo aviso al Usuario, los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del Instituto.

Impuestos

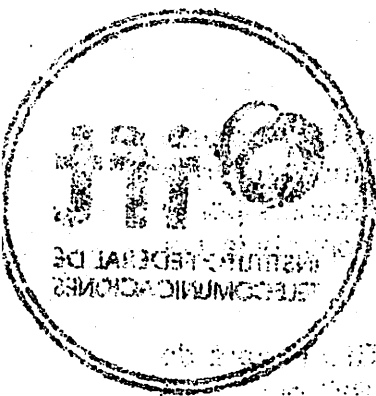
Los precios indicados en la Tarifa no incluyen impuestos, por lo que aquellos que de acuerdo a las leyes fiscales procedan, se aplicarán en la factura respectiva.

Cargos

Los Servicios facturados mensualmente al Usuario bajo el esquema de Planes tarifarios de renta básica mensual o cualquier relacionado con los Servicios, deberán ser cubiertos en moneda nacional a más tardar el día señalado en la factura como fecha límite de pago.

XII. FACTURACIÓN

Por la prestación de los servicios, el Usuario se obliga a pagar a VMNO las cantidades que en moneda nacional correspondan conforme a las tarifas que al momento de la prestación de los servicios se encuentren vigentes y registradas ante el Instituto, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro



El presente documento tiene como finalidad informar a los interesados en el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones, que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) ha publicado en su página web el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones.

El proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones, se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en el Reglamento de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

En la ciudad de México, D.F., a 15 de mayo de 2018.

Atte.

El presente documento tiene como finalidad informar a los interesados en el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones, que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) ha publicado en su página web el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones.

El proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones, se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en el Reglamento de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

El presente documento tiene como finalidad informar a los interesados en el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones, que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) ha publicado en su página web el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones.

En la ciudad de México, D.F., a 15 de mayo de 2018.

El presente documento tiene como finalidad informar a los interesados en el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones, que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) ha publicado en su página web el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones.

Atte.

El presente documento tiene como finalidad informar a los interesados en el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones, que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) ha publicado en su página web el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones.

En la ciudad de México, D.F., a 15 de mayo de 2018.

El presente documento tiene como finalidad informar a los interesados en el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones, que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) ha publicado en su página web el proceso de selección de personal para el cargo de Asesor Técnico en el área de Telecomunicaciones.

de la factura correspondiente. Las tarifas de los planes de contratación podrán ser modificadas por VMNO, previo su registro ante el Instituto.

Los Servicios se ofrecen y cobran sobre una base mensual, de 24 horas al día. Para efectos del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Si por cualquier motivo VMNO dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de servicios prestados, esta no renuncia a su derecho de cobrarlos.



Pagos del estado de cuenta

Los Servicios facturados mensualmente al Usuario bajo el sistema de Planes tarifarios de renta básica mensual, deberán ser cubiertos en moneda nacional a más tardar el día señalado en la factura como fecha límite de pago. Si por cualquier motivo VMNO dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de servicios prestados, esta no renuncia a su derecho de cobrarlos.

El Usuario se obliga a pagar a VMNO los cargos por los Servicios que le hayan sido prestados dentro del periodo establecido en el Contrato celebrado.

VMNO remitirá la factura relativa al importe de uso de los servicios, ya sea al domicilio o a la cuenta de correo electrónico que el USUARIO le indique. La fecha de corte se determinará por meses calendario, contados a partir de la fecha de activación del servicio contratado, y los montos a que se refiera la misma deberán ser cubiertos por el USUARIO a más tardar en la fecha límite de pago que se indica en la factura.

El USUARIO se obliga a pagar a VMNO el monto total que se señala en cada Carátula del Contrato correspondiente a los Servicios descritos en la Orden de Servicio aplicable, durante los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura correspondiente

El hecho de que el Usuario no reciba la factura, no libera al mismo de la obligación de pago de los servicios dentro del plazo máximo establecido al efecto, siendo responsabilidad del Usuario solicitar su saldo al Centro de Atención a Usuarios o los Puntos de Contacto y efectuar el pago oportuno del mismo.

El usuario será responsable por el pago de todos los cargos aplicados. Esta responsabilidad no cambia por efecto de cualquier uso indebido o abuso del Servicio del Usuario, aún si pudiera haber sido ocasionado por terceros, incluyendo, sin que esto constituya limitación, los empleados del Usuario y miembros del público en general.

El USUARIO podrá realizar sus pagos en las instituciones bancarias referidas en las facturas y en los establecimientos autorizados el efecto por VMNO, como también podrá hacerlo dando la instrucción a esta última de que se haga el cobro automático correspondiente mediante el cargo a una tarjeta de crédito del Usuario.

[illegible][illegible][illegible]

Este acord al pur acordat este la capătul a 10 zile de la data la care se acordă în condiții de confidență la cererea de încredințare a documentelor și a altor informații.

It is understood that any information on the part of employees or others involved in support of the
 of the United States Department of Justice as a "personnel" or "person" of the United States
 of the United States Department of Justice as a "personnel" or "person" of the United States
 of the United States Department of Justice as a "personnel" or "person" of the United States
 of the United States Department of Justice as a "personnel" or "person" of the United States
 of the United States Department of Justice as a "personnel" or "person" of the United States

The above information was obtained from a review of the records of the
 Federal Bureau of Investigation, Department of Justice, and the
 Federal Reserve Bank of New York, and is being furnished to you for
 your information.

1. În baza prezentei hotărâri, Comitetul de Cercetare a
 2. alocat sumele necesare pentru desfășurarea activității de cercetare
 3. în domeniul științelor economice, în conformitate cu planul de lucru
 4. aprobat în luna mai a anului 2018.

[illegible]

and an extensive selection of other items and is a good way to start. Many thousands of items are available at a fraction of the cost of the same items in the conventional stores. The products are sold in great quantities and are sold at a very low price. The items are sold in great quantities and are sold at a very low price. The items are sold in great quantities and are sold at a very low price.

En caso de que por cualquier supuesto imputable al USUARIO que este no pague los Servicios conforme a lo establecido en el Contrato, pagará a partir del día siguiente al vencimiento de la fecha límite de pago, intereses moratorios de facturas vencidas a una tasa anualizada equivalente a la Tasa de Interés Interbancaria y de Equilibrio (T.I.I.E.) por 2 (dos), la cual deberá ser dividida entre 360 y multiplicada por cada día de retraso con respecto a la fecha límite de pago establecida, en la inteligencia de que la tasa de interés aplicable para determinar los intereses moratorios se ajustará mensualmente de conformidad con la T.I.I.E., según la última publicación que de tal tasa se haga en el Diario Oficial de la Federación.

El límite de crédito será informado al Usuario por VMNO al momento en que se realice la contratación. El límite de crédito podrá ser modificado en cualquier fecha a criterio de VMNO.

Inconformidades con el estado de cuenta

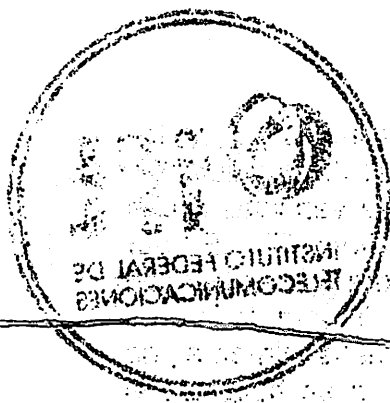
Cualquier anomalía que el USUARIO detecte sobre los cargos efectuados en la Factura, deberá informarla al Centro de Atención a USUARIOS de VMNO. En caso de no ser resuelta a su satisfacción y desee impugnarla, deberá hacerlo por escrito a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la Factura. Se entenderán reconocidos los cargos asentados en la Factura, si el USUARIO no manifiesta su inconformidad por escrito a VMNO dentro del citado plazo de 10 (diez) días naturales. En caso de objeción de cualquier cargo a la factura de que se trate bajo, la cantidad total facturada deberá ser pagada por parte del USUARIO, VMNO deberá resolver la objeción del USUARIO dentro de los diez (10) días contados a partir de la recepción de la notificación por escrito de dicha objeción. Cualquier objeción fundada dará lugar a una nota de crédito a favor del USUARIO.

XIII. BONIFICACIONES

EN caso de que la prestación de alguno de los Servicios no se preste, proporcione o interrumpa por alguna causa que resulte imputable a VMNO y/o caso fortuito o fuerza mayor, VMNO deberá bonificar al USUARIO el tiempo de Servicio interrumpido, y adicional a éste un 20% (veinte) por ciento de la parte proporcional de la contraprestación del servicio mensual que se haya dejado de prestar durante el mes de facturación de que se trate, lo anterior no tendrá validez si la interrupción es por causas imputables al usuario.

XIV. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS.

Las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del presente contrato las practicarán de manera fehaciente y por escrito en los domicilios que a continuación se indican:



El presente documento tiene como finalidad informar a los interesados sobre el proceso de selección de personal para el cargo de [illegible] en el área de [illegible]. El proceso se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley Federal del Trabajo y en el Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

El proceso de selección se iniciará el día [illegible] y se llevará a cabo en el siguiente orden: [illegible].

El presente documento es de carácter informativo y no constituye una oferta de empleo.

El proceso de selección se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley Federal del Trabajo y en el Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública. El proceso se iniciará el día [illegible] y se llevará a cabo en el siguiente orden: [illegible].

El presente documento es de carácter informativo y no constituye una oferta de empleo.

El proceso de selección se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley Federal del Trabajo y en el Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública. El proceso se iniciará el día [illegible] y se llevará a cabo en el siguiente orden: [illegible].

El presente documento es de carácter informativo y no constituye una oferta de empleo.

El proceso de selección se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley Federal del Trabajo y en el Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública. El proceso se iniciará el día [illegible] y se llevará a cabo en el siguiente orden: [illegible].

VMNO: Bosque de Cidros, No. 54, int. 204
Colonia Bosques de las Lomas
Delegación Cuajimalpa de Morelos
Código Postal 05120,
México, D.F.



(En caso de que llegare a cambiar el domicilio señalado, en cualesquiera de los Centros de Atención a Usuarios y Puntos de Contacto se les podrá informar a los Usuarios del nuevo domicilio.)

EI USUARIO: El domicilio indicado por el Usuario al Centro de Atención a Usuarios al momento de llevar a cabo la activación del equipo, o en caso de contratos relativos a los Planes tarifarios de renta básica mensual, el que aparece en la carátula del contrato, la cual forma parte del mismo.

(En caso de que llegare a cambiar de domicilio, el Usuario deberá notificarlo a VMNO de manera fehaciente, dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales, a partir de que tuvo verificativo. En caso contrario, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado).

XV. DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

El Usuario -no importando el lugar en donde haya adquirido su aparato telefónico VMNO dentro de la República Mexicana- podrá acudir a cualquiera de los Centros de Atención a Usuarios o Puntos de Contacto a solicitar aclaraciones y/o formular quejas.

Asimismo, deberá presentar sus quejas por escrito a VMNO en un plazo no mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha en la cual surja el motivo de la queja, lo cual podrá hacer en días y horarios hábiles exceptuando los días festivos señalados en la Ley Federal del Trabajo, en el Centro de Atención a Usuarios y los 365 días del año, 24 horas al día en los Puntos de Contacto. Las partes establecen un periodo máximo de 30 días después de la fecha en que se presentó la discrepancia por escrito para poder dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del USUARIO.

En caso de que VMNO no atienda las quejas de los Usuarios, estos podrán dirigirse a:

Instituto Federal de Telecomunicaciones
Av. Insurgentes Sur No. 1143,
Colonia Noche Buena,
Delegación Benito Juárez,
C.P. 03810, en la Ciudad de
México, D.F.



INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
CALLE DE LA PAZ No. 100
P.O. BOX 100
MEXICO, D.F. 06000

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el archivo de la oficina de la Presidencia de la República.

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el archivo de la oficina de la Presidencia de la República.

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el archivo de la oficina de la Presidencia de la República.

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el archivo de la oficina de la Presidencia de la República.

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el archivo de la oficina de la Presidencia de la República.

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el archivo de la oficina de la Presidencia de la República.

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el archivo de la oficina de la Presidencia de la República.

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el archivo de la oficina de la Presidencia de la República.