

# **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

**IGOU TELECOM S.A.P.I. DE C.V.  
(«IGOU TELECOM»)**

**COMERCIALIZACIÓN DE  
SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

## I. OBJETO

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

## II. ANTECEDENTES

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "el IFT") otorgó la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, para que IGOU TELECOM preste el Servicio de telefonía móvil.

## 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:

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

**Áreas con Servicio:** Localidad desde la República Mexicana en las cuales IGOU TELECOM cuenta con la infraestructura necesaria para prestar los servicios objeto del Contrato de Prestación de Telefonía Móvil. Dichas Áreas de Servicio pueden ser consultadas por el SUSCRIPTOR en cualquiera de los Centros de Atención a SUSCRIPTORES y en la página de Internet de IGOU TELECOM ([www.figou.mx](http://www.figou.mx)).

**Centro de Atención a Clientes:** Son los establecimientos autorizados por IGOU TELECOM 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 SUSCRIPTOR relacionada con los servicios que presta. Las ubicaciones de dichos establecimientos se encuentran referidas en la información que IGOU TELECOM entrega al SUSCRIPTOR al momento de la

contratación de los servicios. En caso de que éste llegue a requerir información de alguno de los establecimientos autorizados por IGOU TELECOM, podrá obtener la misma llamando desde su equipo al(los) número(s) que proporcione IGOU TELECOM para tales efectos. Que podrá consultar en cualquier momento a través de la siguiente página de internet: [www.figou.mx](http://www.figou.mx) toda la información relativa a los centros de atención de IGOU TELECOM disponibles para cualquier aclaración o ayuda respecto de los servicios que se proporcionará al amparo del presente contrato.

**Centro de Atención Telefónica:** IGOU TELECOM tiene a disposición de sus SUSCRIPTORES 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 autorizados.

**Código de Prácticas Comerciales:** El manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta IGOU TELECOM, así como el procedimiento de atención al SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTORES como a los empleados de IGOU TELECOM, para la atención de estos. Un ejemplar de este Código estará a disposición del SUSCRIPTOR para su consulta en los Centros de Atención a SUSCRIPTORES, y también poniéndolo a su disposición a través de la página de internet [www.figou.mx](http://www.figou.mx)

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Concesión:** Las otorgadas a los concesionarios del IFT, con los que IGOU TELECOM subcontrata los Servicios de Telecomunicaciones.

**Contraprestación:** Es la cantidad o monto que liquidará el SUSCRIPTOR a IGOU TELECOM y que se especificará en el Contrato, en virtud de la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda.

**Contrato:** Consiste en el contrato que IGOU TELECOM celebra con los usuarios finales (SUSCRIPTORES). Dicho contrato está debidamente registrado en el Registro de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor y aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Disposiciones Aplicables:** Las condiciones contenidas en la Autorización otorgada a IGOU TELECOM para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana 184-SCFI-2018 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 SUSCRIPTOR en el respectivo Contrato.

**Equipo de IGOU TELECOM:** 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 IGOU TELECOM o de terceros, mediante los cuales, IGOU TELECOM prestará los Servicios al SUSCRIPTOR.

**Equipo Terminal:** Es el equipo del SUSCRIPTOR mediante el cual recibirá el Servicio que contrate a IGOU TELECOM, mismo que deberá cumplir con las especificaciones técnicas de funcionalidad e interoperabilidad que indique IGOU TELECOM.

**Activación:** Fecha a partir de la cual se comenzará a prestar el servicio de Telefonía Móvil.

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

**Fecha de Prestación de Servicio:** La fecha de inicio de ciclo de servicio de acuerdo a la fecha en que el SUSCRIPTOR haya realizado la compra de su

recarga en prepago y hasta la fecha que la recarga realizada le permita utilizar los servicios de IGOU TELECOM.

**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.

**Autorización.** Es el documento expedido por el IFT mediante el cual, se autoriza a IGOU TELECOM para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.

**Esquema de Contratación:** Es la modalidad bajo la cual el SUSCRIPOTOR, puede contratar los servicios de IGOU TELECOM, que son: prepago y pospago.

Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del SUSCRIPOTOR y del público en general en la página de internet [www.figou.mx](http://www.figou.mx)

**Puntos de Contacto:** Son aquellos donde el SUSCRIPOTOR puede mantener una relación directa o indirecta con IGOU TELECOM para obtener información de productos y servicios.

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

**Calle andes 10, Colonia los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, ciudad de México, México.**

Número de oficina: 5588802200 los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año las 24 (veinticuatro) horas

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por IGOU TELECOM e incluso cancelados sin previo aviso, sin embargo, dichas adiciones o modificaciones siempre estarán a disposición del SUSCRIPOTOR en la siguiente página de internet: [www.figou.mx](http://www.figou.mx)

**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 IGOU TELECOM para prestar sus servicios. Esta incluye además de los activos, los programas de cómputo asociados.

**Región Geográfica:** IGOU TELECOM 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 IGOU TELECOM ([www.figou.mx](http://www.figou.mx)).

**Servicio:** Servicio de Telefonía Móvil y Servicio de Telefonía Móvil Celular.

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

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

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

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

**Tarifas:** Son las cuotas que deberá pagar el SUSCRIPUTOR por la Prestación del Servicio, mismas que están debidamente inscritas ante el IFT.

**SUSCRIPUTOR o Cliente:** Se refiere a la persona -física o moral- que hará uso de los servicios de Telefonía Móvil y en su caso, adicionales, que le provea IGOU TELECOM durante la vigencia del contrato.

**Aviso de Privacidad:** Documento que contiene la descripción de la información del usuario que puede recabar el Concesionario, la protección, transmisión o el uso que se puede dar a la misma, así como la forma de solicitar la modificación o cancelación de la misma.

#### **IV. SERVICIOS**

**Servicios Públicos de Telecomunicaciones:** Servicios de comunicación y transmisión de información a distancia, que puede ser bidireccional o unidireccional, de conducción o distribución, que requiere para su prestación de una Concesión o Autorización regulada por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Estos incluyen, sin limitación, los siguientes:

**Servicio Público de Transmisión de Datos (Transmisión Bidireccional de Datos):** Servicio que consiste en la comunicación de información, en formato digital, mediante protocolos de Internet (IP) y que el concesionario comunica de la terminal del usuario a otras terminales de la red, o a otras redes de comunicación conforme a las instrucciones de direccionamiento, ruteo y demás que determine el usuario mediante los Protocolos IP.

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

Los servicios que prestará IGOU TELECOM serán únicamente al momento en que el SUSCRIPTOR haya realizado la Activación del Equipo.

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

- Servicio de Telefonía Móvil.

### **Contratación de Servicios**

Los Servicios podrán ser contratados por los SUSCRIPTORES en todos los puntos de venta autorizados por IGOU TELECOM.

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 IFT.

El SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR será el responsable de implementar y mantener las condiciones de seguridad necesarias para asegurar el equipamiento de IGOU TELECOM.

### **Canales de Distribución**

Los SUSCRIPTORES podrán adquirir los Equipos Terminales en cualquiera de los Centros de Atención a Clientes o Puntos de Contacto instaurados por IGOU TELECOM la lista de los distribuidores de IGOU TELECOM podrán ser identificados y contactados mediante la página de internet [www.figou.mx](http://www.figou.mx)

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

### **Ciclo de Vida del Servicio**

IGOU TELECOM mantendrá activo la SIM por un plazo de 180 días a partir de la fecha de vencimiento de la última RECARGA, vencido el periodo de vigencia contratado en la RECARGA, IGOU TELECOM no cancelará, ni suspenderá la SIM dentro de los siguientes 180 días posteriores al término de la vigencia de la última RECARGA. Si el SUSCRIPTOR desea realizar una RECARGA vencidos los 120 días antes indicados, primero deberá comunicarse con el área de atención a clientes de IGOU TELECOM para reactivar la SIM y poder contratar la reactivación del Servicio se efectuará de la siguiente manera:

### **Disponibilidad de los Servicios**

La prestación de los Servicios se encuentra sujeta a disponibilidad de cobertura, dichos Servicios se apegarán a los estándares de calidad y disponibilidad que establezca el IFT.

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

### **V. REPORTE DE FALLAS**

El SUSCRIPTOR tendrá dos medios para realizar su reporte de fallas a través de su Centro de Atención Telefónica 5588802200

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios de IGOU TELECOM con cobertura de atención de 24 horas, 7 días a la semana y los 365 días del año.

A partir de que IGOU TELECOM reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, IGOU TELECOM procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRIPTOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

### **Centro de Atención Telefónica**

IGOU TELECOM tiene a disposición de sus SUSCRIPTORES 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 autorizados.

En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, y/o queja, el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTORES 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 anteriormente.

- a) El acceso del SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTORES las 24 horas de todos los días del año. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:
  - 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 SUSCRIPTORES 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.
  - Información de Recargas: Este servicio se provee de lunes a viernes de las 8:00 a las 22:00 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.

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

## VI. VIGENCIA

La VIGENCIA del Contrato es indefinida, esto NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPOTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD alguna y sin necesidad de recabar autorización IGOU TELECOM, salvo que existiera un contrato de venta de equipo a plazos.

## VII. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

IGOU TELECOM podrá suspender el Servicio, previa notificación al SUSCRIPOTOR, ya sea por escrito o a través de los medios de comunicación oficial aceptados en el presente Contrato, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPOTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante, a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor, en estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPOTOR, IGOU TELECOM hará la compensación por la parte proporcional correspondiente, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, IGOU TELECOM deberá reanudar la prestación del Servicio de manera automática.

## X. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR

- a) Informar a IGOU TELECOM 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 SUSCRIPTOR el hacer buen uso del Servicio, por lo que deberá sacar a IGOU TELECOM 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 IGOU TELECOM para prestarle los servicios.
- c) Pagar a IGOU TELECOM la Contraprestación correspondiente por la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato.
- d) Reconocer la facultad del IFT de requerir cualquier información al respecto de los servicios y la de verificar, por sí misma o por conducto de un auditor, el tipo de tráfico cursado a través de los circuitos, así como el uso y funcionamiento de los Servicios en las instalaciones del CLIENTE, por lo que éste último tendrá la obligación de proporcionar cualquier información a la autoridad solicitante.

## XI. OBLIGACIONES DE IGOU TELECOM

IGOU TELECOM prestará sus Servicios, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo siempre con las normas y metas de calidad establecidas por el marco regulatorio vigente.

IGOU TELECOM prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, su Autorización, el Contrato, los Anexos y Órdenes de Servicio, en su caso, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante el IFT.

En caso de que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad IGOU TELECOM, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que

se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.

## **XII. PAGOS**

### **Tarifas**

IGOU TELECOM se encuentra obligado a prestar los servicios en forma continua y eficiente, en los términos que establece la legislación aplicable, la Autorización, el Contrato, el Código de Prácticas Comerciales y las Tarifas vigentes.

Las Tarifas que se aplican a los SUSCRIPTORES por los Servicios que se le proporcionan se encuentran registradas en el IFT y publicadas en la página [www.figou.mx](http://www.figou.mx)

IGOU TELECOM está facultado para cambiar sin previo aviso al SUSCRIPTOR, 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 IFT, teniendo derecho el SUSCRIPTOR a cancelar los Servicios en caso de que no esté de acuerdo con dicha modificación.

### **Descuentos y Promociones**

Los precios y promociones registrados ante el IFT estarán publicados en la página de Internet de IGOU TELECOM.

IGOU TELECOM deberá de reflejar los ajustes o descuentos en la Contraprestación a partir de su entrada en vigor, para el mes de que se trate.

## **XIII. FACTURACIÓN**

Al tratarse de un servicio de Prepago, el SUSCRIPTOR se obliga a prepagar a IGOU TELECOM 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 IFT, más los impuestos que resulten aplicable.

Si el SUSCRIPOTOR solicita factura por el servicio Prepagado, debe solicitarla llamando o poniéndose en contacto con el centro de atención a clientes de IGOU TELECOM, en los horarios establecidos y proporcionando los datos necesarios para que la factura pueda ser emitida.

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

### **Recargas**

El SUSCRIPOTOR podrá realizar recargas en las cadenas, puntos y/o tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: [www.figou.mx](http://www.figou.mx).

Todas las recargas que el SUSCRIPOTOR realice posteriores a la aceptación del Contrato se registrarán conforme a los términos y condiciones generales estipulados en el mismo.

IGOU TELECOM podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

IGOU TELECOM se obliga a informar al SUSCRIPOTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través del medio de comunicación designado por el SUSCRIPOTOR, ya sea correo electrónico o mediante un mensaje corto SMS a su número de teléfono móvil y contendrá la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.

- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

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

#### **Inconformidades con el estado de cuenta**

Cualquier anomalía que el SUSCRIPOTOR detecte sobre los cargos efectuados en su servicio prepago, deberá informarla al Centro de Atención a Clientes de IGOU TELECOM. 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 SUSCRIPOTOR no manifiesta su inconformidad por escrito a IGOU TELECOM 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 SUSCRIPOTOR, IGOU TELECOM deberá resolver la objeción del SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTOR.

#### **XIV. BONIFICACIONES**

IGOU TELECOM deberá bonificar y compensar al SUSCRIPOTOR en los siguientes casos:

1. Cuando IGOU TELECOM no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad IGOU TELECOM, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al

SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.

2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, IGOU TELECOM hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada. Además, IGOU TELECOM deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando IGOU TELECOM realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que IGOU TELECOM reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, IGOU TELECOM procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRIPTOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

## **XV. 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:

**IGOU TELECOM: Calle andes 10, Colonia los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, ciudad de México, México.**

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

**El SUSCRIPUTOR:** El domicilio indicado por el SUSCRIPUTOR al Centro de Atención a Clientes al momento de llevar a cabo la activación del Equipo Terminal, o en caso de Contrato relativos a los Plan tarifario de renta 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 SUSCRIPUTOR deberá notificarlo a IGOU TELECOM 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).

## **XVI. DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS**

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

Asimismo, deberá presentar sus quejas por escrito a IGOU TELECOM 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 Clientes y los 365 días del año, 24 horas al día en los Puntos de Contacto. El Contrato establece un periodo máximo de 30 días después de la fecha en que se presentó la discrepancia por escrito para poder dirimirla.

En caso de que IGOU TELECOM no atienda las quejas de los SUSCRIPTORES, estos podrán dirigirse al:

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