

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

WIFI-ELITE Telecomunicaciones, S.A. de C.V.

De acuerdo a la Autorización: IFT/223/UCS/AUT-COM-220/2022, Emitida por la autoridad competente a nombre de Gerson Joel Pech Canche, y de acuerdo al Capítulo tercero, Aspectos Comerciales, cumpliendo con lo ordenado en el numeral 3.1 Código de Prácticas comerciales: El Autorizado deberá tener a disposición del público, en los puntos donde se puedan contratar sus servicios y, en su caso, en su página de Internet, un Código de Prácticas Comerciales, el cual servirá de guía a sus usuarios y empleados respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios y deberá contener como mínimo la siguiente información.

1. Descripción de los Servicios que comercialice;

WIFI-ELITE Telecomunicaciones, S.A. de C.V., comercializa internet para usuarios finales, a través de distintos equipos de radio frecuencia. Ofreciendo paquetes de internet de acuerdo a la necesidad del usuario final.

2. Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza de los servicios;

Formas de medición del servicio.

WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. presta el servicio de acceso a Internet mediante enlaces inalámbricos, de acuerdo con el plan contratado por el Usuario Final.

La velocidad del servicio se mide en Megabits por segundo (Mbps) y corresponde a una velocidad simétrica, es decir, la velocidad de descarga (Download) y la velocidad de carga (Upload) son iguales.



Los planes disponibles son los siguientes:

Plan	Velocidad
Plan Básico	Hasta 20 Megabits por segundo (Mbps) de velocidad simétrica.
Plan Medio	Hasta 30 Megabits por segundo (Mbps) de velocidad simétrica.
Plan Alto	Hasta 50 Megabits por segundo (Mbps) de velocidad simétrica.
Plan Empresarial o Personalizado	Velocidades superiores o específicas de acuerdo con las necesidades del Usuario Final, previa cotización y aceptación de ambas partes.

Las velocidades indicadas corresponden a la capacidad máxima contratada y podrán variar por factores externos, condiciones de la red, equipos terminales del usuario, interferencias inalámbricas, mantenimiento programado o causas de fuerza mayor.

Tiempos de medición del servicio

El servicio de acceso a Internet se presta de forma continua las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante la vigencia del contrato.

La prestación del servicio se factura por periodos mensuales, iniciando el día de la instalación y activación del servicio, renovándose de manera sucesiva hasta que alguna de las partes solicite la terminación del contrato conforme a las condiciones establecidas.

Cuando se realicen trabajos de mantenimiento preventivo o correctivo previamente programados, el proveedor procurará informar oportunamente al Usuario Final por los medios de comunicación disponibles.

Tasación del servicio

El importe del servicio se determina conforme al plan contratado por el Usuario Final y a la tarifa vigente autorizada por WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V.

El Usuario Final podrá contratar cualquiera de los planes comerciales disponibles o solicitar un plan con características específicas de velocidad, capacidad o necesidades particulares, el cual será cotizado de manera individual.

Las tarifas publicadas corresponden al servicio de acceso a Internet y serán informadas previamente al Usuario Final antes de la contratación.

En caso de que el Usuario Final solicite comprobante fiscal digital (CFDI), el importe correspondiente se calculará conforme a la legislación fiscal vigente aplicable.



Procedimientos de cobranza del servicio

El pago del servicio deberá realizarse mensualmente, teniendo como fecha de vencimiento el mismo día calendario en que fue instalado y activado el servicio.

El Usuario Final contará con un periodo adicional de cinco (5) días naturales posteriores a la fecha de vencimiento para realizar el pago correspondiente.

Los pagos podrán efectuarse mediante cualquiera de los medios autorizados por WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V., tales como:

- Transferencia bancaria.
- Depósito bancario.
- Pago en efectivo.
- Pago mediante medios electrónicos autorizados por el proveedor.
- O cobro a domicilio si el usuario final lo requiere.

En caso de incumplimiento en el pago una vez concluido el periodo de gracia, el proveedor podrá suspender temporalmente la prestación del servicio hasta que el adeudo sea liquidado.

Si el incumplimiento persiste conforme a lo establecido en el contrato, WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. podrá iniciar el procedimiento de recuperación de los equipos entregados en comodato y ejercer las acciones previstas en el contrato y en la legislación aplicable.

Una vez acreditado el pago correspondiente, el servicio será restablecido en el menor tiempo posible, salvo que existan causas técnicas o de fuerza mayor que lo impidan temporalmente.

3. Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los servicios que comercialice;

WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. se compromete a prestar el servicio de acceso a Internet con calidad, continuidad y disponibilidad, de conformidad con las condiciones técnicas de la red, la capacidad instalada y la normatividad aplicable.



Compromisos de calidad

1. Proporcionar al Usuario Final la velocidad correspondiente al plan contratado, conforme a la capacidad técnica de la red y las condiciones de operación del servicio.
2. Ofrecer planes con velocidad simétrica, de acuerdo con las siguientes características:

Plan	Velocidad máxima
Plan Básico	Hasta 20 Mbps de velocidad simétrica.
Plan Medio	Hasta 30 Mbps de velocidad simétrica.
Plan Alto	Hasta 50 Mbps de velocidad simétrica.
Plan Personalizado	Velocidad conforme a las necesidades del Usuario Final y la factibilidad técnica.

3. Mantener la disponibilidad del servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo interrupciones ocasionadas por:
 - Mantenimientos preventivos o correctivos previamente programados.
 - Casos fortuitos o de fuerza mayor.
 - Daños ocasionados por fenómenos naturales.
 - Actos de terceros que afecten la infraestructura de la red.
4. Atender los reportes de fallas técnicas recibidos por los medios oficiales de atención al cliente, procurando restablecer el servicio en el menor tiempo posible.
5. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de telecomunicaciones para garantizar la continuidad y estabilidad del servicio.
6. Informar oportunamente a los Usuarios Finales sobre mantenimientos programados que pudieran afectar temporalmente la prestación del servicio.

Niveles de calidad

WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. ofrecerá sus servicios procurando cumplir con los siguientes niveles de calidad:

Concepto	Compromiso
Disponibilidad servicio	del Igual o superior al 99 % mensual, salvo causas de fuerza mayor o eventos no imputables al proveedor.
Velocidad servicio	del Hasta la velocidad contratada, conforme a las condiciones técnicas de la red.
Tiempo de atención de reportes	Dentro del horario de atención establecido por la empresa.
Tiempo reparación	Se procurará restablecer el servicio en un plazo máximo de 24 a 72 de horas, dependiendo de la naturaleza de la falla y la disponibilidad de acceso al sitio afectado.



Concepto	Compromiso
Atención al cliente	Mediante los canales de atención autorizados por la empresa (teléfono, WhatsApp, correo electrónico y oficinas comerciales).

Compromiso con el Usuario Final

WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. mantiene el compromiso de mejorar continuamente la calidad de sus servicios mediante la actualización de su infraestructura, la ampliación de la capacidad de la red, el monitoreo permanente de sus enlaces y la atención oportuna a las solicitudes, quejas y reportes presentados por los Usuarios Finales.

4. Teléfonos, correos y centros de atención a clientes, a efecto de contactar con su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones;

WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. pone a disposición de los usuarios:

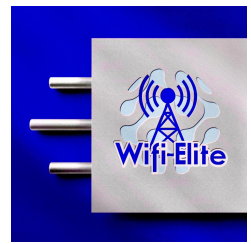
- * Teléfono de atención: 9861043006
- * Correo electrónico: wifelitetiz@gmail.com
- * Domicilio para atención presencial: Calle 31 X 70 Y 72 NUMERO 221 COLONIA SANTA RITA.

5. Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes;

WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. atenderá las aclaraciones, quejas, reportes técnicos y solicitudes de reparación presentadas por el Usuario Final a través de sus medios oficiales de atención, de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la NOM-184-SCFI-2018 y demás disposiciones aplicables.

Aclaraciones y quejas

- Toda aclaración, queja o reporte recibirá un número de folio, el cual será proporcionado al Usuario Final para el seguimiento de su solicitud.
- Las aclaraciones relacionadas con facturación, cobros o cualquier otra inconformidad serán resueltas en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud, salvo que la legislación aplicable establezca un plazo menor.



Reparaciones

- Los reportes por fallas técnicas serán atendidos a partir de su recepción.
- Cuando la falla sea imputable a WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V., el proveedor realizará las acciones necesarias para restablecer el servicio en un plazo máximo de 72 (setenta y dos) horas naturales, salvo que existan causas de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias ajenas al proveedor que impidan su reparación dentro de dicho plazo.

Bonificaciones y compensaciones

Cuando el servicio no se preste conforme a las condiciones contratadas, se interrumpa por causas imputables al proveedor o existan cobros indebidos, el Usuario Final tendrá derecho a la bonificación y/o compensación que corresponda en los términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

Las bonificaciones o compensaciones procedentes serán aplicadas a más tardar en el siguiente estado de cuenta o ciclo de facturación, una vez determinada su procedencia, o mediante el mecanismo acordado con el Usuario Final.

Cobros indebidos

Cuando se determine la existencia de un cobro indebido o de un pago en exceso, WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. realizará la devolución, compensación o bonificación correspondiente dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir de la resolución favorable al Usuario Final.

Información al Usuario Final

Durante todo el procedimiento, el Usuario Final podrá consultar el estado de su solicitud proporcionando el número de folio asignado. Una vez concluido el trámite, el proveedor informará la resolución y, en su caso, la fecha en que se efectuará la reparación, devolución, compensación o bonificación correspondiente.

6. En caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregará al usuario o suscriptor el comprobante del mismo o el nuevo contrato;

Cuando el Usuario Final solicite el cambio de paquete, velocidad, plan o cualquier otra modificación al servicio contratado, WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. verificará la factibilidad técnica y administrativa para realizar el cambio solicitado.



Una vez autorizado y efectuado el cambio, el proveedor entregará al Usuario Final, sin costo alguno, el documento que acredite la modificación realizada, el cual podrá consistir en:

- Un nuevo contrato, cuando la modificación implique la celebración de nuevas condiciones contractuales.
- Un convenio modificatorio al contrato vigente.
- Una carátula, anexo o comprobante donde se especifiquen las nuevas condiciones del servicio contratado.

El documento contendrá, al menos, la siguiente información:

- Nombre o razón social del proveedor.
- Nombre del Usuario Final.
- Número de contrato o cuenta.
- Fecha de la modificación.
- Paquete o servicio contratado anteriormente.
- Nuevo paquete o servicio contratado.
- Velocidad del servicio.
- Tarifa mensual aplicable, con el IVA correspondiente cuando proceda.
- Fecha de entrada en vigor del cambio.
- Derechos y obligaciones que, en su caso, se modifiquen.

La entrega del comprobante podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios, a elección del Usuario Final o conforme al medio autorizado por éste:

- Correo electrónico registrado por el Usuario Final.
- Mensaje electrónico o plataforma digital autorizada por el proveedor.
- Entrega impresa en las oficinas comerciales del proveedor o en el domicilio del Usuario Final, cuando así lo solicite.
- Cualquier otro medio que permita acreditar fehacientemente la recepción del documento.

El cambio de paquete o servicio surtirá efectos a partir de la fecha indicada en el comprobante o convenio correspondiente, una vez aceptado por el Usuario Final.

En ningún caso el cambio de paquete o servicio podrá realizarse sin el consentimiento expreso del Usuario Final, salvo en los casos previstos por la legislación aplicable.



7. Política de cancelación de servicios, sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados. En este sentido, las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros usuarios que solicitan otro tipo de servicios.

El Usuario Final podrá solicitar la cancelación del servicio contratado en cualquier momento, sin penalización y sin que se le impongan requisitos adicionales a los establecidos en el presente contrato y en la legislación aplicable.

La solicitud de cancelación podrá realizarse a través de cualquiera de los medios de atención autorizados por WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V., tales como:

- Oficinas de atención al público.
- Vía telefónica.
- Correo electrónico.
- Medios electrónicos o digitales autorizados por el proveedor.

La cancelación deberá tramitarse por el mismo medio en que el Usuario Final contrató el servicio, cuando ello sea técnicamente posible, o por cualquier otro medio de atención disponible ofrecido por el proveedor.

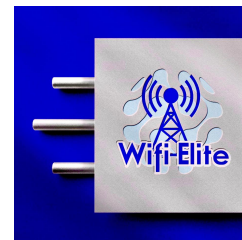
La cancelación no generará cargos, comisiones, penalizaciones ni costos adicionales para el Usuario Final, sin perjuicio de la obligación de liquidar los adeudos generados por servicios efectivamente prestados hasta la fecha en que la cancelación surta efectos.

Cuando el proveedor haya entregado equipos en comodato, préstamo o cualquier otra modalidad que implique su devolución, el Usuario Final deberá ponerlos a disposición de WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. en las condiciones previstas en el contrato, considerando únicamente el desgaste derivado de su uso normal.

Una vez presentada la solicitud de cancelación, el proveedor proporcionará al Usuario Final un folio o comprobante que permita dar seguimiento al trámite.

La cancelación surtirá efectos una vez concluido el procedimiento correspondiente y, en su caso, realizada la devolución de los equipos propiedad del proveedor, sin que ello implique cargos adicionales distintos de los adeudos pendientes por servicios efectivamente prestados.

WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A. de C.V. garantizará que ningún Usuario Final reciba un trato discriminatorio por solicitar la cancelación del servicio, por lo que el procedimiento de cancelación se realizará en condiciones de igualdad, sin obstáculos, dilaciones injustificadas o prácticas que dificulten el ejercicio de este derecho.



En caso de existir saldos a favor del Usuario Final o de proceder alguna bonificación o compensación conforme a la legislación aplicable, éstos serán realizados en los términos previstos en el contrato y en las disposiciones legales vigentes.

MANIFESTACIÓN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A de C.V. manifiesta bajo protesta de decir verdad que el presente Código refleja sus prácticas comerciales reales y vigentes, y que se emite para dar cumplimiento al requerimiento formulado por la autoridad reguladora.

Lugar y fecha

Ciudad de _____, a _____ de _____ de 2026.

WIFI-ELITE Telecomunicaciones S.A de C.V.

Representante Legal

Nombre: _____

Firma: _____

Wifi-Elite