

El presente documento es el Código de Prácticas Comerciales que, como autorizada por el IFT, Teltronic Redes de Comunicación, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, “**Teltronic**”) hace accesible a sus usuarios y empleados al objeto de que sirva como guía respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de nuestros servicios.

## **1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Teltronic MCX es el nombre comercial utilizado por Teltronic para agrupar la comercialización de determinados servicios de telecomunicaciones que habilitan la transmisión de voz, datos (incluso priorizados) y vídeo mediante telefonía y/o banda ancha, todo ello con el objetivo de atender los requisitos de comunicaciones en el ámbito de las comunicaciones de misión crítica.

Para ello, Teltronic dispone de la correspondiente autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, la cual fue expedida por el IFT el 5 de octubre de 2023.

Dentro del paquete de servicios Teltronic MCX, se permite al cliente contratar las siguientes funcionalidades de misión crítica estandarizadas por el consorcio 3GPP:

- Llamadas en modalidades Mission Critical Push to Talk o Mission Critical over Cellular.
- Datos priorizados en modalidad MCData.
- Mensajes de texto individuales o de grupo, de estado, multimedia o de emergencia.
- Vídeo en modalidad MCVideo.
- Geolocalización.
- Seguridad de la información.
- Grabación y reproducción.

## **2. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de misión crítica incluidos en Teltronic MCX se comercializan mediante la contratación de tarifas de datos móviles, para lo cual la medición se realiza en GB. El cliente puede elegir el volumen mensual de GB que se ajuste mejor a sus necesidades por bolsas de 1, 2, 5, 10 o 20 GB, todo ello en función de si se trata de datos priorizados y/o garantizados.

El cálculo de la capacidad de datos consumida se realizará en bytes, kilobytes, megabytes y/o gigabytes, contados cada vez que utilicen tales datos en el terminal del que disponga el cliente.

Si el cliente agota el consumo de datos hasta el límite contratado, podrá seguir realizando llamadas de voz a una velocidad inferior. En cualquier caso, el cliente puede elegir la modalidad de recarga automática de datos para evitar la ralentización y/o interrupción del servicio en caso de consumir todos los datos contratados.

Asimismo, el cliente puede contratar de forma paralela los servicios de llamada telefónica y de mensajería de texto SMS.

Las llamadas telefónicas se comercializan en paquetes de minutos mensuales (por ejemplo, hasta 1.000 minutos al mes), computados desde el establecimiento de la llamada hasta el final de la misma y redondeando los intervalos inferiores al minuto al siguiente minuto. El



establecimiento de llamada, así como las llamadas perdidas y las llamadas recibidas son gratuitas y no entran en el cómputo.

Los mensajes SMS se comercializan en paquetes mensuales (por ejemplo, hasta 200 SMS al mes). Se computan solo los mensajes SMS enviados, no los recibidos. Para calcular el número de mensajes SMS enviados se medirá el número de caracteres, de forma que un SMS podrá tener hasta 160 caracteres (incluyendo espacios y saltos de línea).

Si el cliente consume menos minutos y/o envía menos mensajes SMS de los incluidos en el paquete contratado, no se efectúa reembolso alguno.

Según el caso, los servicios incluidos en Teltronic MCX se pueden comercializar en esquema prepago y/o pospago con una vigencia mínima de doce meses (renovables automáticamente por iguales periodos a su término). Igualmente, para los casos en que se requieran pagos periódicos, los periodos de facturación podrán ser, según el caso, anuales o mensuales y contados a partir de la contratación del servicio. Los precios son tarifas mensuales, serán expresados en MXN así como en su equivalente en USD y/o EUR y a su importe habrá que sumar el IVA.

### 3. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

Los servicios de telecomunicaciones que forman parte de Teltronic MCX serán prestados con garantía de continuidad y eficiencia, mediante el respeto a los niveles de servicio y compromisos de calidad exigidos en cada momento por la legislación vigente y por la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones de la que dispone Teltronic. No obstante, Teltronic MCX no incluye condiciones operativas y/o de calidad diferentes a las que en cada momento pueda obtener del concesionario correspondiente.

### 4. TELÉFONOS, CORREOS Y CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES PARA ATENDER ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Teltronic MCX incluye un servicio de atención de solicitudes de aclaración, quejas y reparaciones, el cual resulta accesible a los clientes en régimen 24x7x365, a través los siguientes canales:

- Página web: <https://teltronicmcx.com/>
- Correo electrónico: [sales@teltronic.mx](mailto:sales@teltronic.mx)
- Teléfono: +52 (55) 5254 1113

### 5. PLAZOS MÁXIMOS PARA SOLUCIONAR ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y REALIZACIÓN DE BONIFICACIONES

Cualquier cliente de Teltronic MCX estará habilitado para solicitar aclaraciones, quejas y/o solicitar reparaciones a través de los medios indicados en el apartado anterior.

En tal caso, con carácter general se definen los siguientes tiempos de respuesta en función de la gravedad de la incidencia, mismos que deberán ser respetados por Teltronic:

Tipo de Incidencia	Disponibilidad	Tiempo de respuesta máximo	Tiempo máximo para solucionar la incidencia al 90%
CRITICA	24x7x365	1 h	12 h
MAYOR		4 h	36 h
MENOR		36 h	72 h

**Incendencia Muy Grave significa:** Fallo total del servicio o de alguno de sus elementos; inestabilidad del servicio o de alguno de sus elementos que pueda provocar un fallo total; fallo



que afecte a alguna funcionalidad crítica del servicio o de alguno de sus elementos; caídas del servicio o de alguno de sus elementos que afecten a más del 15% de los usuarios.

**Incidencia Grave significa:** caídas del servicio o de alguno de sus elementos que afecten a menos del 15% de los usuarios; fallos que afecten a funcionalidades no críticas del servicio o de alguno de sus elementos.

**Incidencia Leve significa:** resolución de consultas técnicas, aclaraciones o quejas de carácter general, no asociadas a fallos concretos.

Sin perjuicio de lo anterior, el cumplimiento de los niveles de servicio indicados en este apartado queda sujeto a que las condiciones operativas y/o de calidad obtenidas del concesionario correspondiente lo permitan. Del mismo modo, podrán acordarse niveles de servicio con tiempos de respuesta menores.

## 6. ENTREGA DEL NUEVO CONTRATO AL USUARIO O SUSCRIPTOR EN CASO DE CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO

El cliente podrá, en cualquier momento, solicitar la prestación de servicios del paquete Teltronic MCX que no hubieran sido contratados inicialmente.

A tales efectos, el cliente deberá contactar a su responsable de cuenta en Teltronic y/o a las direcciones de contacto indicadas en este documento.

En tal caso, Teltronic informará al cliente sobre el alcance, precio y demás condiciones de los servicios Teltronic MCX que en cada caso haya solicitado el cliente.

Si finalmente el cliente desea añadir servicios adicionales a los inicialmente contratados, Teltronic entregará el nuevo contrato al cliente para su formalización.

## 7. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Para la cancelación de cualquier servicio incluido en el paquete Teltronic MCX, el cliente deberá ponerse en contacto con Teltronic mediante su responsable de cuenta y/o a través de las direcciones de contacto indicadas en este documento.

La cancelación de cualquier servicio incluido en el paquete Teltronic MCX requerirá la previa liquidación y abono por parte del cliente de cualesquiera adeudos resulten acumulados a la fecha en la que la cancelación deba surtir sus efectos.

