

IFT/D03/USI/1212/2014

En razón de lo anterior, y en virtud de haberse cumplido con los requisitos de procedencia establecidos en el propio PERMISO, la Unidad de Servicios a la Industria de este Órgano Autónomo considera procedente autorizar el CÓDIGO presentado por EJA TELECOMM.

Con base en los resultados y considerandos expuestos anteriormente y al no existir objeción legal en materia de telecomunicaciones que se oponga a la autorización que nos ocupa, se:

### RESUELVE

PRIMERO.- Se autoriza el Código de Prácticas Comerciales presentado por EJA TELECOMM, S. de R.L., mismo que se sella de autorizado en duplicado, a fin de que un tanto se anexe al presente oficio como parte integral del mismo, mientras que el segundo será integrado al expediente de EJA TELECOMM que obra en el INSTITUTO como anexo al acuse de notificación del presente.

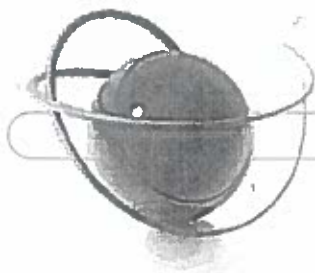
SEGUNDO.- EJA TELECOMM, S. de R.L. deberá tener disponible a sus clientes en sus oficinas comerciales el Código de Prácticas Comerciales que se autoriza, y en el caso de que dicho documento sea modificado deberá presentarlo al INSTITUTO para su autorización.

ATENTAMENTE  
"2014, Año de Octavio Paz"



RAFAEL EBLAVA HERRADA  
TITULAR DE LA UNIDAD

Ccp.- Llc. Gerardo Sánchez Henkel Gómez Tagle, Titular de Unidad de Supervisión y Verificación.

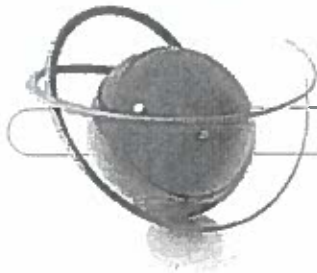


EJA Telecomm S. DE R.L



# EJA TELECOMM S. DE R.L.

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

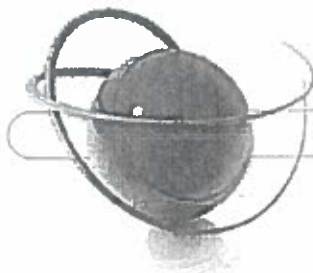


EJA Telecomm S. DE R.L



## ÍNDICE

Presentación .....	2
I. Definiciones .....	2
II. Servicios de Telecomunicaciones .....	3
III. Contratos de Servicios .....	3
IV. Servicios, lugar y plazo de prestación de los servicios .....	3
1. Servicios y lugar .....	3
2. Plazo .....	4
V. Tarifas .....	5
VI. Facturación .....	5
VII. Intereses Moratorios .....	6
VIII. Legislación .....	6
IX. De la suspensión de los servicios .....	6
X. De los créditos .....	7
XI. Rescisión del Contrato .....	7
XII. Terminación de los Servicios .....	7
XIII. Penas Convencionales .....	8
XIV. Equipos .....	8
XV. Servicio al Cliente .....	8



**EJA Telecomm S. DE R.L**



**EJA TELECOMM, S. DE R.L.**

**CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES**

EJA TELECOMM, S. DE R.L., en lo sucesivo solamente EJA TELECOMM, es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Mexicanos, que cuenta con un permiso para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes de fecha 27 de mayo del 2013.

De conformidad con dicho permiso, EJA TELLECOMM presenta su código de prácticas comerciales, en el que se describe de entre otros aspectos, los servicios que proporciona y la metodología para la aplicación de sus tarifas.

El presente código de prácticas comerciales, previamente registrado y aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, se pondrá a disposición de los clientes de EJA TELECOMM para cualquier consulta relacionada con los servicios.

**CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES**

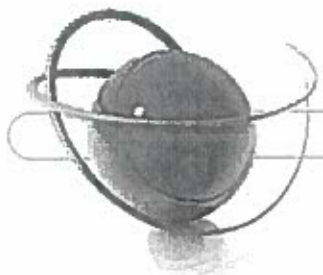
**I. DEFINICIONES.**

Para los efectos del presente código de prácticas comerciales, los términos siguientes tendrán el significado que a continuación se indica:

1. **EJA TELECOMM O PERMISIONARIO:** EJA TELECOMM, S. DE R.L.
2. **SUSCRIPTOR(ES) O CLIENTE(S):** La persona moral o física que contrata con EJA TELECOMM, servicios de telecomunicaciones.
3. **CONTRATO:** A el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones que celebran EJA TELECOMM y los SUSCRIPTORES.
4. **TARIFAS:** A los cargos que aplicara EJA TELECOMM a los SUSCRIPTORES por los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES que les presta.
5. **PROTOCOLO DE ACEPTACION:** El acta que firma el CLIENTE, en la que se hace constar que el servicio lo entrega EJA TELECOMM, al SUSCRIPTOR, de total conformidad y con las características técnicas convenidas. A partir de la fecha de firma del acta, los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES empezarán a cobrarse por el PERMISIONARIO al SUSCRIPTOR.
6. **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES:** Los servicios de internet dedicado o enlaces dedicados o provisión de capacidad para el establecimiento de enlaces de microondas punto a punto que presta EJA TELECOMM a los SUSCRIPTORES.
7. **CODIGO:** el presente Código de Prácticas Comerciales.

---

Adolfo López Mateos Poniente 1517  
Miguel Hidalgo México 50100  
Tel: +52.722.278.3010



**EJA Telecomm S. DE R.L**



8. **PERMISO:** Permiso otorgado por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes a EJA TELECOMM, para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones de fecha 27 de mayo del 2013.
9. **OPERADORES:** A los concesionarios de redes publicas de telecomunicaciones que tienen celebrado con EJA TELECOMM un convenio de servicios de telecomunicaciones.
10. **IFETEL:** al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

## II. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Los servicios que EJA TELECOMM ofrece a los SUSCRIPTORES, son los siguientes:

1. **INTERNET DEDICADO:** Servicio que consiste en proveer internet simétrico al CLIENTE. El servicio se presta por ancho de banda.
2. **ENLACES DEDICADOS:** Servicio que consiste en instalar y operar un enlace de telecomunicaciones, con infraestructura de EJA TELECOMM, para que el SUSCRIPTOR envíe sus propias señales de voz, datos o video. El servicio se presta por ancho de banda.
3. **PROVISION DE CAPACIDAD:** Servicio de provisión de enlaces de microondas punto a punto, el cual consiste en otorgar una frecuencia del espectro radioeléctrico, licenciada, para que el SUSCRIPTOR instale un enlace de telecomunicaciones con su propia infraestructura; el servicio se presta según frecuencia requerida y por ancho de banda.

## III. CONTRATACION DE SERVICIOS.

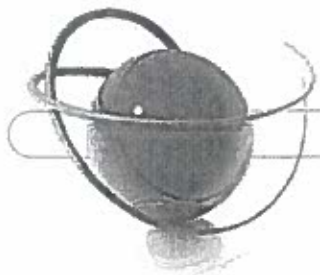
1. Para la contratación de los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** que ofrece EJA TELECOMM a los SUSCRIPTORES, estos deberán firmar un contrato con el **PERMISIONARIO**. En dicho contrato, se especificarán las condiciones y términos bajo los cuales serán prestados los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** por EJA TELECOMM a los **CLIENTES**, incluidos los precios de las **TARIFAS**.
2. Las **TARIFAS** que cobre EJA TELECOMM a los SUSCRIPTORES deberán de inscribirse previamente en el registro de telecomunicaciones de la IFETEL.

## IV. SERVICIOS, LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS.

### 1. **SERVICIOS Y LUGAR.**

Respecto de los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** que EJA TELECOMM ofrece y su cobertura es importante considerar que:

Adolfo López Mateos Poniente 1517  
Miguel Hidalgo México 50100  
Tel: +52.222.278.3010



**EJA Telecomm S. DE R.L**



- 1.1 Solo podrá adquirir y comercializar los servicios que los **OPERADORES** tengan autorizados en sus respectivos títulos, y
- 1.2 Solo podrá ofrecer los servicios en la cobertura autorizada en los títulos de concesión de los **OPERADORES** con quien **EJA TELECOMM** formalice el acuerdo correspondiente.
- 1.3 Con independencia de lo anterior, los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** a prestar por **EJA TELECOMM**, al **SUSCRIPTOR**, y su cobertura, serán especificados en el **CONTRATO**.
- 1.4 De igual manera, el domicilio del **SUSCRIPTOR**, donde inicialmente se prestan los servicios, podrá ser reubicado en un nuevo domicilio. **EJA TELECOMM** estará obligado a continuar prestando el servicio a un **CLIENTE** siempre y cuando tenga cobertura en el nuevo domicilio del **SUSCRIPTOR**. El cambio de domicilio del **SUSCRIPTOR** causara el pago de una cuota única por el **CLIENTE**, a **EJA TELECOMM**, cuyo monto y forma de pago se especificara en el **CONTRATO**.

## 2. PLAZO.

Los periodos de contratación serán convenidos de conformidad con los plazos siguientes:

### 2.1 LOS PLAZOS SERAN FORZOSOS PARA AMBAS PARTES.

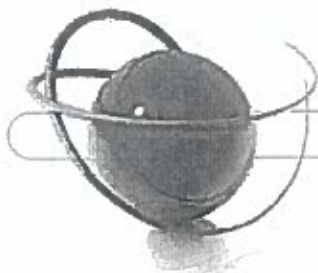
- 2.2 Plazo de 12 meses calendario, contados a partir de la fecha de firma del **PROTOCOLO DE ACEPTACION**, con cobro de una única cuota por concepto de instalación.
- 2.3 Plazo de 24 meses calendario, contados a partir de la fecha de firma del **PROTOCOLO DE ACEPTACION**, con cobro de una única cuota por concepto de instalación.
- 2.4 Plazo de 36 meses calendario, contados a partir de la fecha de firma del **PROTOCOLO DE ACEPTACION**, sin cobro de una cuota por concepto de instalación.
- 2.5 Excepcionalmente, los plazos anteriores podrán modificarse por acuerdo entre las partes y a petición del **SUSCRIPTOR**.
- 2.6 El plazo de los contratos podrá prorrogarse por un periodo igual al inicialmente contratado mediante simple escrito que suscriban las partes confirmando tal voluntad, si por alguna razón no hay escrito de por medio, el **CONTRATO** se entenderá prorrogado mes a mes.

### LOS PLAZOS DE INSTALACION SERAN LOS SIGUIENTES:

- 2.7 El plazo de instalación máximo será de 30 días naturales contados a partir de la fecha de firma del **CONTRATO**.
- 2.8 Si la instalación **EJA TELECOMM** la realiza 30 días naturales después de la fecha de firma del **CONTRATO**, el **SUSCRIPTOR** podrá optar, ya sea por rescindir el **CONTRATO**, o por obtener un crédito. En caso de que el **SUSCRIPTOR** opte por la obtención del crédito, este será equivalente a 350 pesos diarios por cada día de retraso. El crédito deberá reflejarlo y bonificarlo

Adolfo López Mateos Poniente 1517  
Miguel Hidalgo México 50100  
Tel: +52.722.278.3010





**EJA Telecomm S. DE R.L**



**EJA TELECOMM** al **SUSCRIPTOR** en la primera factura que le entregue, aquel a este, con motivo de la prestación del servicio.

- 2.9 El plazo para la instalación del servicio podrá ser menor al indicado en el inciso 2.7, en caso de que el **SUSCRIPTOR** este de acuerdo en pagar una cuota por expedirlo. Dicha cuota se fijara en el **CONTRATO**.

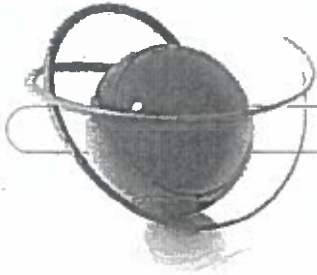
**V. TARIFAS.**

1. Para los servicios de **INTERNET DEDICADO** y **ENLACES DEDICADOS**, las **TARIFAS** estarán en función de los anchos de banda que contraten los **SUSCRIPTORES**. Las tarifas serán por cantidades fijas y corresponderán a un mes calendario.
2. Para el servicio de **PROVISION DE ENLACES**, las **TARIFAS** estarán en función de la frecuencia y en función del ancho de banda que contraten los **SUSCRIPTORES**. Las tarifas serán por cantidades fijas y corresponderán a un mes calendario.
3. Los precios y los anchos de banda que convengan las partes estarán especificados en el **CONTRATO**.
4. Las **TARIFAS** que cobre **EJA TELECOMM** a sus **SUSCRIPTORES** por los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** Que les preste, deberán registrarse previamente ante **IFETEL**.

**VI. FACTURACION.**

1. Los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** que presta **EJA TELECOMM** al **SUSCRIPTOR**, los facturara por mes calendario.
2. Si la fecha de firma del **PROTOCOLO DE ACEPTACION** de un **CLIENTE** no coincide exactamente con un mes calendario, lo que ocurre normalmente en el primer mes, **EJA TELECOMM** cobrara únicamente la parte proporcional de ese mes calendario, a título de ejemplo; si un **SUSCRIPTOR** firma un **PROTOCOLO DE ACEPTACION**, con fecha 15 de enero, entonces, la primera factura abarcará, además del mes calendario siguiente, solo 15 días naturales de enero, es decir, del 15 al 30 de enero. En el mes calendario inmediato siguiente al mes en que se firmó el **PROTOCOLO DE ACEPTACION**, **EJA TELECOMM** facturará al **SUSCRIPTOR** todo el mes calendario de febrero y la parte proporcional de enero correspondiente y así sucesivamente.
3. Los pagos de las facturas de **EJA TELECOMM** los pagara el **SUSCRIPTOR** por mes calendario adelantado, dentro de los primeros 5 días naturales, con excepción de la primera factura que se

Adolfo López Mateos Poniente 1517  
Miguel Hidalgo México 50100  
Tel: +52.722.278.3010



**EJA Telecom S. DE R.L**



cobrara en el mes calendario inmediato siguiente a aquel en que se firmó el **PROTOCOLO DE ACEPTACION**. Siguiendo el ejemplo del párrafo anterior, el **SUSCRIPTOR** deberá estar pagando en los primeros 5 días de febrero, la parte proporcional del mes de enero más el mes completo de febrero.

4. La fecha de arranque para la elaboración de la primera factura del **CLIENTE** y que ampare el **SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES** que **EJA TELECOMM** presta al **SUSCRIPTOR**, será la misma fecha de firma por parte del **CLIENTE** del **PROTOCOLO DE ACEPTACION**.
5. Si el **SUSCRIPTOR** firma el **PROTOCOLO DE ACEPTACION** y por alguna razón, que le resulte imputable, no hace uso de los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** de **EJA TELECOMM**, de cualquier manera tendrá obligación de pagarlos.
6. Si por alguna razón el **SUSCRIPTOR** no firma el **PROTOCOLO DE ACEPTACION**, y no obstante lo anterior, hace uso de los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** del **PERMISIONARIO**, esto será tomado como una aceptación expresa de dichos **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** por parte del **CLIENTE**. Aceptado los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** por el **CLIENTE**, **EJA TELECOMM** empezara a facturarlos.
7. **EJA TELECOMM** facturará al **SUSCRIPTOR** los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** que le preste, de conformidad con la normatividad fiscal vigente.

#### **VII. INTERESES MORATORIOS.**

1. Si las facturas de **EJA TELECOMM** no son cubiertas puntualmente por el **SUSCRIPTOR**, este pagara a aquel, intereses moratorios a razón del 3% mensual desde la fecha en que incurrió en mora hasta el día en que efectivamente realice el pago.
2. El pago de los intereses moratorios, no afectará en modo alguno los derechos que tiene **EJA TELECOMM** de suspender los servicios al **SUSCRIPTOR** o de rescindir el **CONTRATO**.

#### **VIII. LEGISLACION.**

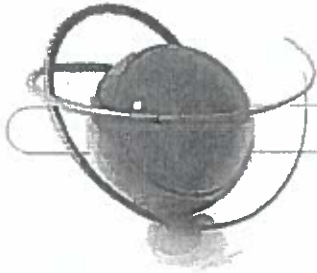
1. Los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** que presta **EJA TELECOMM** a los **SUSCRIPTORES** estará sujeta a las condiciones establecidas en su **PERMISO**, el **CONTRATO**, el **CODIGO** y demás normatividad relacionada aplicable.

#### **IX. DE LA SUSPENSION DE LOS SERVICIOS.**

**EJA TELECOMM** podrá suspender los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** que le presta al **SUSCRIPTOR** en cualquiera de los siguientes casos:

Adolfo López Mateos Poniente 1517  
Miguel Hidalgo México 50100  
Tel: +52.722.278.3010





**EJA Telecomm S. DE R.L**



1. Si el **SUSCRIPTOR** no paga a **EJA TELECOMM** los cargos por concepto de instalación.
2. Si el **SUSCRIPTOR** no paga a **EJA TELECOMM** los cargos, amparados en una o más facturas, por concepto de la prestación de sus **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**.
3. Si el **SUSCRIPTOR** no paga a **EJA TELECOMM** cualquier otro cargo que conforme al **CONTRATO** debidamente suscrito se haya convenido.
4. El derecho que tenga **EJA TELECOMM** de suspender los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**, lo ejercerá independientemente del derecho que tenga de rescindir el **CONTRATO**.
5. **EJA TELECOMM** tendrá la obligación de reanudar la prestación de los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** al **CLIENTE** una vez que el **SUSCRIPTOR** haya cubierto todos los cargos que conforme al **CONTRATO** procedan y que dieron origen a la suspensión.

**X. DE LOS CREDITOS.**

1. En caso de interrupción de los servicios durante más de 72 horas consecutivas por causas directamente atribuibles a fallas de **EJA TELECOMM**, este pagara al **SUSCRIPTOR** un crédito por el monto correspondiente al tiempo durante el cual el servicio estuvo fuera de operación. Este crédito se aplicara en la siguiente factura mensual que se le entregue al **CLIENTE**, posterior al mes en que ocurrió la falla técnica.

**XI. RESCISION DEL CONTRATO.**

Procederá la rescisión del **CONTRATO** cuando:

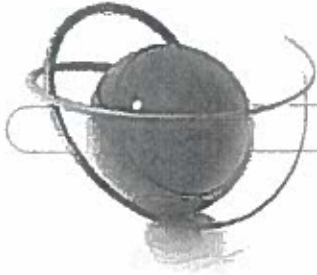
1. Incumpla el **SUSCRIPTOR** con una o varias de las clausulas contenidas en el **CONTRATO**.
2. Incumpla **EJA TELECOMM** con una o varias de las clausulas contenidas en el **CONTRATO**.
3. La rescisión del **CONTRATO** se tramitará de acuerdo al procedimiento establecido en el mismo.

**XII. TERMINACION DE LOS SERVICIOS.**

Procederá la terminación del **CONTRATO** cuando:

1. Lo convengan las partes.
2. El plazo convenido en el **CONTRATO** llegue a su vencimiento.

Adolfo López Mateos Poniente 1517  
Miguel Hidalgo México 50100  
Tel: +52.722.278.3010



**EJA Telecomm S. DE R.L**



3. Se presenten causas fortuitas o de fuerza mayor o razones que estén fuera de su control y que impidan a **EJA TELECOMM** continuar prestando los servicios de telecomunicaciones al **SUSCRIPTOR**.
4. Lo ordene autoridad judicial o administrativa competente.

**XIII. PENAS CONVENCIONALES.**

Las penas convencionales solo serán procedentes al cumplirse las condiciones siguientes:

1. Se convengan por escrito.
2. Se convengan en el **CONTRATO**.
3. Sean recíprocas.
4. No sean conmutables.

**XIV. EQUIPOS.**

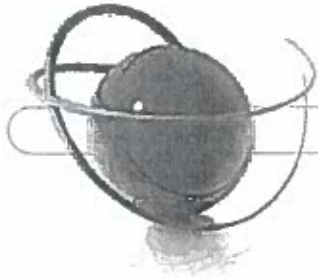
Eventualmente, **EJA TELECOMM** para estar en aptitud de prestar los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** solicitados por el **CLIENTE**, podrá instalar equipos de telecomunicaciones de su propiedad o propiedad de sus **OPERADORES** en los domicilios de los **SUSCRIPTORES**. En tal caso, el **SUSCRIPTOR** estará obligado a:

1. Mantener los equipos en buen estado de conservación y uso.
2. Usar los equipos de **EJA TELECOMM** en concepto de comodato.
3. No conectar otros equipos a los equipos de **EJA TELECOMM**.
4. Firmar la relación de equipos de **EJA TELECOMM** que instalen en su domicilio. La relación de los equipos de **EJA TELECOMM** que se instalaran en el domicilio del **SUSCRIPTOR** estará, para efectos de inventario, contenida en el **PROTOCOLO DE ACEPTACION**.
5. Aceptar que con la firma del protocolo de aceptación extiende el recibo más amplio que en derecho proceda respecto de la recepción de los equipos de **EJA TELECOMM**.
6. Devolver de inmediato el equipo de **EJA TELECOMM** cuando los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** dejen de prestarse, por cualquier razón.
7. Devolver los equipos en las mismas condiciones en que lo recibió excepto por el desgaste sufrido por su uso en condiciones normales.

**XV. SERVICIO AL CLIENTE.**

1. Los Servicios de Atención al Cliente están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Adolfo López Mateos Poniente 1517  
Miguel Hidalgo México 50100  
Tel: +52.722.278.3010



**EJA Telecomm S. DE R.L**



2. Los Servicios de Atención al Cliente están orientados principal pero no únicamente a servir a los clientes cuando estos tengan fallas técnicas en los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** que **EJA TELECOMM** les presta.
3. Los Servicios de Atención al Clientes los implementa **EJA TELECOMM** a través de su central de atención técnica (**TAC**).
4. Los **SUSCRIPTORES** serán atendidos por el **TAC** mediante vía telefónica o por correo electrónico.
5. Los números telefónicos y los correos electrónicos del **TAC** así como el procedimiento de escalación serán entregados a los **SUSCRIPTORES** conjuntamente con su **CONTRATO**.

---

**Adolfo López Mateos Poniente 1517  
Miguel Hidalgo México 50100  
Tel: +52.722.278.3010**