CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Servicio de Acceso a Internet

María Inez Landaverde Hernández

Titular de la Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017

para establecer y operar o explotar una Comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones

Documento vigente a partir del 19 de agosto de 2026

http://inezlandaverde.com.mx/

Documento de carácter público, elaborado en cumplimiento de la Condición 3.2 del Título de Autorización y del artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, disponible en el sitio de Internet y en el centro de atención a clientes.

CONTENIDO

1. Presentación y marco normativo
2. Identificación de la prestadora del servicio
3. Descripción de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos
4. Tarifas y formas de pago
5. Metodología de facturación y cobranza
6. Equipo terminal necesario para la prestación del servicio
7. Contrato de Adhesión y Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios
8. Servicios administrativos: cambio de domicilio, modalidad, cancelación y cesión de derechos
9. Calidad del servicio, bonificaciones y servicios de emergencia
10. Atención a clientes: medios, procedimiento, ubicación y horarios
11. Recepción y atención de dudas, quejas y aclaraciones
12. Política de confidencialidad y protección de datos personales
13. Vigencia, modificaciones y disponibilidad del presente Código

1. Presentación y marco normativo

El presente Código de Prácticas Comerciales (en lo sucesivo, el "Código") es puesto a disposición del público por María Inez Landaverde Hernández, en su carácter de titular de la Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017, otorgada para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones (en lo sucesivo, la "Prestadora"), en cumplimiento de la Condición 3.2 del Título de Autorización respectivo y del artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("LMTR").

Este Código tiene por objeto informar a los consumidores y usuarios, de manera clara, veraz y accesible, las condiciones generales bajo las cuales la Prestadora comercializa el servicio de acceso a Internet, así como los procedimientos de atención, facturación, quejas y demás derechos que les asisten conforme a la normatividad aplicable.

Marco normativo aplicable

- Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LMTR) y su Reglamento.
- Condiciones del Título de Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017, en especial la Condición 3.2.
- Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.
- Ley Federal de Protección al Consumidor ("LFPC"), en especial sus artículos 37, 42 a 47 y 76 BIS.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.
- Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DOF 06 de julio de 2015).

En caso de cualquier discrepancia entre lo señalado en este Código y lo dispuesto en la legislación, la regulación aplicable o el Contrato de Adhesión correspondiente, prevalecerá lo previsto por estos últimos, sin que ello limite en modo alguno los derechos mínimos reconocidos a los consumidores.

2. Identificación de la prestadora del servicio

Para efectos de este Código, de la contratación del servicio y de cualquier aclaración, queja o solicitud relacionada con el mismo, la Prestadora se identifica e informa sus medios de contacto conforme a lo siguiente:

PRESTADORA DEL SERVICIO **María Inez Landaverde Hernández**	**AUTORIZACIÓN IFT** **IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017**
RFC **LAHI8407137Q3**	**PÁGINA DE INTERNET** **http://inezlandaverde.com.mx/**

CORREO DE ATENCIÓN A CLIENTES	TELÉFONOS DE ATENCIÓN A CLIENTES
inezlandaverde@yahoo.com.mx	**442 434 2566** **442 585 0521** **442 738 3593**
CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES	**HORARIO DE ATENCIÓN**
Cerrada Airen número 1601, Casa 4, Fraccionamiento Viñedos, **C.P. 76235, Santiago de Querétaro, Querétaro.**	**Lunes a viernes: 8:00 a 18:00 horas.** **Sábados: 8:00 a 14:00 horas.** **Domingo: no se labora.**

Este Código, así como el Contrato de Adhesión y demás información relativa a los servicios ofrecidos, se encuentran permanentemente a disposición del público en el domicilio del centro de atención a clientes señalado y en la página de Internet http://inezlandaverde.com.mx/, conforme al numeral 4.4 y demás correlativos de la NOM-184-SCFI-2018.

3. Descripción de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos

La Prestadora, al amparo de la Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017, comercializa el servicio de Acceso a Internet, entendido como aquél por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real, distinta de tráfico público conmutado, entre equipos terminales de usuarios, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.

En su carácter de comercializadora, la Prestadora ofrece el servicio haciendo uso de capacidad e infraestructura de redes públicas de telecomunicaciones proporcionada por proveedores debidamente concesionados, con quienes mantiene convenios registrados ante la autoridad competente, en términos de la Condición 2.4 de su Título de Autorización. Por tratarse de información comercial y contractual de carácter reservado, los datos específicos de dichos proveedores no se hacen públicos en este Código, sin perjuicio del derecho del consumidor a solicitar la información que la normatividad aplicable le reconozca.

Modalidades del servicio

- **Residencial:** dirigido a consumidores en el ámbito doméstico.
- **Empresarial:** dirigido a personas físicas con actividad empresarial y personas morales.

Esquemas de contratación

- **Prepago:** el usuario cubre el costo del servicio de forma anticipada a su consumo o disfrute.
- **Pospago:** el usuario disfruta del servicio durante el periodo de facturación correspondiente y cubre su costo con posterioridad, conforme a lo pactado en el Contrato de Adhesión.

Las características, especificaciones, alcance, cobertura y, en su caso, velocidades de transferencia de datos del servicio contratado, se informan al consumidor previo a la celebración del contrato, a través de la página de Internet de la Prestadora, del centro de atención a clientes o de los demás medios que en cada caso se pongan a su disposición, en cumplimiento del numeral 4.7 de la NOM-184-SCFI-2018.

4. Tarifas y formas de pago

Las tarifas aplicables a los servicios que la Prestadora ofrece al público en general se encuentran inscritas en el Registro de Concesiones y Autorizaciones a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones, y pueden ser consultadas en todo momento por el público en:

- El visor de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/
- La página de Internet de la Prestadora: http://inezlandaverde.com.mx/
- El centro de atención a clientes señalado en la sección 2 de este Código.

Con el propósito de que la Prestadora pueda actualizar sus tarifas y planes comerciales sin necesidad de modificar el presente Código —y en beneficio de la claridad y vigencia de la información frente al consumidor—, este documento no reproduce tarifas específicas; el consumidor podrá conocer, previo a la contratación, el monto total, precio y tarifa aplicables, expresados en moneda nacional, conforme al numeral 4.4.1 de la NOM-184-SCFI-2018.

Formas de pago

- Transferencia electrónica interbancaria.
- Depósito bancario.
- Tarjeta de crédito o débito.
- Efectivo, en el centro de atención a clientes.

5. Metodología de facturación y cobranza

Medición del servicio

De conformidad con el numeral 4.8.1, inciso b), de la NOM-184-SCFI-2018, la Prestadora informa que el servicio de Acceso a Internet se mide con base en la disponibilidad y conectividad efectiva del enlace contratado durante el periodo de facturación correspondiente, y no por el volumen de tráfico o datos transmitidos, salvo que el plan o paquete específicamente contratado establezca de manera expresa un límite de transferencia de datos, en cuyo caso la Prestadora proporcionará al usuario la información de su consumo total conforme al numeral 7.2.4 de la citada Norma Oficial Mexicana. La tasación del servicio corresponde, en consecuencia, a una renta periódica fija conforme al plan o paquete contratado, y no a una tarifa variable por consumo.

Tasación y cobranza

El servicio se factura conforme a la modalidad contratada (prepago o pospago) y a la periodicidad pactada en el Contrato de Adhesión. Para los servicios pospago aplica, entre otras, la siguiente metodología:

- **Prorrateo inicial:** si el usuario contrata el servicio durante el transcurso de un periodo de facturación, se le facturará únicamente el prorrateo correspondiente a los días efectivamente disfrutados en dicho periodo.
- **Emisión y pago:** la factura se pone a disposición del usuario dentro de los primeros días del periodo de facturación correspondiente, otorgándole un plazo razonable para realizar su pago, el cual se informa en el Contrato de Adhesión y en el propio comprobante.

- **Falta de pago oportuno:** de no recibirse el pago dentro del plazo señalado, la Prestadora notificará al usuario el adeudo pendiente por los medios de contacto registrados, antes de proceder, en su caso, a la suspensión del servicio, sin perjuicio de que la renta correspondiente continúe generándose mientras subsista el adeudo, conforme a lo pactado.
- **Reactivación:** el servicio suspendido por falta de pago se reactivará una vez recibido el pago correspondiente, pudiendo aplicarse el cargo de reactivación que en su caso se informe al usuario.

En ningún caso la falta de recepción de la factura por parte del usuario lo exime de su obligación de pago oportuno, sin perjuicio de que la Prestadora ponga a su disposición los medios necesarios para su consulta a través de la página de Internet, el correo electrónico o el centro de atención a clientes.

6. Equipo terminal necesario para la prestación del servicio

El esquema bajo el cual el usuario recibe, en su caso, el equipo terminal necesario para la prestación del servicio (incluyendo si éste se entrega en comodato, en venta, o si el usuario puede utilizar equipo de su propiedad), así como las características técnicas, condiciones de uso, propiedad, instalación, mantenimiento y, en su caso, reposición del equipo, se informan al usuario previo a la contratación del servicio y se establecen puntualmente en el Contrato de Adhesión, de conformidad con lo dispuesto por los numerales 4.2 y 4.2.1 a 4.2.4 de la NOM-184-SCFI-2018 y demás disposiciones legales y regulatorias aplicables.

Todo equipo terminal que, en su caso, sea proporcionado por la Prestadora se encuentra debidamente homologado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, conforme a la LMTR y a la normatividad aplicable. La Prestadora se reserva el derecho de determinar, en cada momento y conforme a sus condiciones comerciales vigentes, el esquema aplicable al equipo terminal, sin que el presente Código limite o acote dicho esquema, a fin de adecuarse en todo momento a la legislación y regulación vigentes.

7. Contrato de Adhesión y Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios

El modelo de Contrato de Adhesión que utiliza la Prestadora se encuentra registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y a disposición del consumidor, previo a la contratación del servicio, en el centro de atención a clientes y en la página de Internet de la Prestadora, en términos del numeral 4.6.3 de la NOM-184-SCFI-2018.

Asimismo, la Prestadora acredita la entrega al consumidor, al momento de la contratación, de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (DOF 06 de julio de 2015), conforme al numeral 3.7 de la NOM-184-SCFI-2018 y al artículo 185 de la LMTR.

El Contrato de Adhesión no contiene cláusulas que permitan su modificación unilateral en perjuicio del consumidor, que trasladen la responsabilidad de la Prestadora a terceros ajenos al contrato, que liberen a la Prestadora de su responsabilidad civil, que prevean plazos de prescripción inferiores a los legales, ni cláusulas que impliquen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias, en cumplimiento del numeral 5.1.3 de la NOM-184-SCFI-2018.

8. Servicios administrativos

Cambio de domicilio

El usuario podrá solicitar el cambio de domicilio de instalación del servicio a través de cualquiera de los medios de atención señalados en este Código, siempre que se encuentre al corriente en sus pagos. La procedencia del cambio estará sujeta a la existencia de cobertura y viabilidad técnica en el nuevo domicilio.

Cambio de modalidad o de servicios contratados

El usuario podrá solicitar la modificación de los servicios originalmente contratados o la contratación de servicios adicionales, a través de los medios de atención a clientes señalados en este Código, obteniendo en todos los casos un número de incidencia o folio de seguimiento.

El comprobante correspondiente a la modificación realizada o, en su caso, el nuevo Contrato de Adhesión, se entregará al usuario mediante correo electrónico registrado, dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la solicitud, sin perjuicio de que dicho comprobante pueda también entregarse de manera física en el centro de atención a clientes a solicitud expresa del usuario, en términos del numeral 3.6 de la NOM-184-SCFI-2018.

Cancelación del servicio

El usuario podrá solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento, sin plazo forzoso ni penalización por dicho concepto, siempre que se encuentre al corriente en el pago del servicio efectivamente prestado hasta la fecha de cancelación, mediante un mecanismo expedito conforme al numeral 4.7, inciso e), de la NOM-184-SCFI-2018.

Cesión de derechos

El usuario no podrá ceder, transmitir, subarrendar o revender los servicios sin autorización previa y por escrito de la Prestadora. Toda cesión que, en su caso, pretenda realizar la Prestadora respecto de los derechos derivados del Contrato de Adhesión se notificará al usuario con la anticipación y en los términos que establezca la legislación aplicable.

9. Calidad del servicio, bonificaciones y servicios de emergencia

El servicio se presta conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y, en su caso, a los ofrecidos o contratados expresamente con el usuario, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los primeros, en cumplimiento del numeral 5.2.5 de la NOM-184-SCFI-2018.

Niveles y compromisos de calidad

En adición a lo anterior, y como niveles y compromisos de calidad propios que ofrece en el servicio de Acceso a Internet que comercializa, la Prestadora asume los siguientes compromisos mínimos frente al usuario:

- **Disponibilidad mensual comprometida:** no inferior al 95% (noventa y cinco por ciento) del periodo de facturación correspondiente.
- **Tiempo de respuesta a reportes de falla:** máximo 24 (veinticuatro) horas hábiles contadas a partir de la recepción del reporte.

- **Tiempo de restauración del servicio:** máximo 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles contadas a partir de la confirmación del reporte.
- **Bonificación por incumplimiento:** no inferior al 20% (veinte por ciento) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del servicio, conforme a los numerales 5.2.18 y 9 de la NOM-184-SCFI-2018.

Todos los servicios se prestan en condiciones equitativas a quien los solicite, sin privilegios ni distinciones discriminatorias respecto de otros usuarios ubicados en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de interrupción del servicio imputable a la Prestadora, procederán las bonificaciones que correspondan conforme a lo dispuesto en el Contrato de Adhesión, en el presente Código y en la regulación aplicable, previa acreditación del reporte correspondiente por parte del usuario.

Servicios de emergencia

Sin perjuicio de lo señalado en la Autorización respectiva, la Prestadora dará prioridad, en la medida de la cobertura y viabilidad técnica disponibles, a la instalación y reparación del servicio destinado a organizaciones que presten servicios de emergencia.

10. Atención a clientes: medios, procedimiento, ubicación y horarios

La Prestadora pone a disposición de los consumidores y usuarios los siguientes medios de atención:

- **Correo electrónico:** inezlandaverde@yahoo.com.mx, para consultas, reportes de falla, aclaraciones y solicitud de folio de incidencia.
- **Atención telefónica:** 442 434 2566, 442 585 0521, 442 738 3593.
- **Página de Internet:** http://inezlandaverde.com.mx/.
- **Centro de atención a clientes (oficinas):** Cerrada Airen número 1601, Casa 4, Fraccionamiento Viñedos, C.P. 76235, Santiago de Querétaro, Querétaro.

Horario de atención

- Lunes a viernes: 8:00 a 18:00 horas.
- Sábados: 8:00 a 14:00 horas.
- Domingo: no se labora.

Procedimiento de atención

Toda solicitud, reporte, duda, sugerencia o queja presentada por el usuario a través de cualquiera de los medios anteriores será atendida por personal de la Prestadora, quien asignará un número de incidencia con el cual el usuario podrá dar seguimiento a su solicitud hasta su conclusión.

11. Recepción y atención de dudas, quejas y aclaraciones

El usuario podrá presentar sus dudas, quejas, sugerencias y solicitudes de aclaración sobre saldos, facturación, adeudos u órdenes de servicio, a través del correo electrónico, la atención telefónica o directamente en el centro de atención a clientes, señalados en la sección 10 anterior.

La Prestadora llevará un registro de las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios, comprometiéndose a atenderlas y darles seguimiento hasta su conclusión, e informará al usuario el número de incidencia correspondiente.

En cumplimiento del numeral 6.3.1 de la NOM-184-SCFI-2018, la Prestadora dará respuesta y resolverá las quejas y aclaraciones presentadas por el usuario en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales contados a partir de su recepción. Las reparaciones derivadas de fallas o interrupciones del servicio se atenderán dentro de los plazos máximos de respuesta y restauración señalados en la sección 9 de este Código, y las bonificaciones que, en su caso, procedan se reflejarán en la facturación correspondiente al periodo inmediato siguiente a la resolución de la aclaración o queja de que se trate.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario conserva en todo momento su derecho a presentar sus quejas y reclamaciones ante la Procuraduría Federal del Consumidor y, en lo relativo a la calidad y condiciones del servicio de telecomunicaciones, ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en términos de la legislación aplicable.

12. Política de confidencialidad y protección de datos personales

La información proporcionada por el usuario al momento de la contratación del servicio o en los trámites de servicios administrativos es de carácter confidencial, y únicamente estará a disposición del personal expresamente autorizado por la Prestadora para su uso en los casos que se justifique.

En su tratamiento, la Prestadora observará los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento. El usuario podrá, en todo momento, ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, a través de los medios de atención a clientes señalados en este Código.

La Prestadora no divulgará la información confidencial del usuario a terceros, salvo cuando ésta deba ser revelada en cumplimiento de una disposición legal, reglamentaria o de una orden emitida por autoridad competente dentro de un procedimiento judicial o administrativo.

Conforme al artículo 76 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Prestadora utiliza los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor, evita prácticas comerciales engañosas y respeta la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los servicios que desea recibir, así como su derecho a no recibir avisos comerciales.

13. Vigencia, modificaciones y disponibilidad del presente Código

El presente Código entra en vigor a partir del 19 de agosto de 2026 y permanecerá disponible de manera permanente y gratuita para su consulta por el público en el centro de atención a clientes y en la página de Internet http://inezlandaverde.com.mx/.

La Prestadora podrá actualizar el presente Código para reflejar cambios en su operación comercial, en el entendido de que dichas actualizaciones en ningún caso podrán disminuir los derechos mínimos reconocidos a los consumidores por la legislación y regulación aplicables. La versión vigente será siempre la publicada en la página de Internet de la Prestadora.