



## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### Servicios de Telecomunicaciones Móviles

#### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales, tiene como objetivo describir los servicios de telecomunicaciones móviles que ofrece y comercializa Telefónica Luna, S.A.P.I. de C.V., bajo el nombre comercial de “**LUNA TELECOMUNICACIONES**”, al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Este documento sirve de guía para nuestros usuarios y/o posibles clientes para que conozcan los derechos de los usuarios derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como más a detalle los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa **LUNA TELECOMUNICACIONES**, y todos los procedimientos de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos y forma de tasación. Adicionalmente se detallan las prácticas comerciales, los requerimientos de contratación, las formas de pago y la disponibilidad de los servicios.

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

#### 2. TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES

Las siguientes definiciones se agregan para un mejor entendimiento del proceso de contratación de los servicios de telecomunicaciones móviles que presta **LUNA TELECOMUNICACIONES**, los cuales se pueden abreviar y tener una referencia para el Cliente y/o Usuarios Finales.

- a) “**Altán**” Es la empresa mexicana Altán Redes, S.A.P.I. de C.V., concesionaria, responsable de diseñar, desplegar, operar y comercializar la Red Compartida en México y presta los servicios mayoristas de telecomunicaciones a **LUNA TELECOMUNICACIONES**.
- b) **Autorización**: Es el Título de Autorización IFT/223/UCS/AUT-COM-006/2025 para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor de **LUNA TELECOMUNICACIONES**, el 15 de enero de 2025.
- c) **Cliente o Usuario**: Es la persona física o moral que suscribe el Contrato con **LUNA TELECOMUNICACIONES**.
- d) **Código**: Es el presente documento denominado Código de Prácticas Comerciales que será aplicable en forma supletoria al Contrato, en lo que no prevea este último. Las Partes convienen que este Código podrá modificarse de tiempo en tiempo por **LUNA TELECOMUNICACIONES** para efecto de su actualización.



- e) **Contrato:** Es el contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones, aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor e inscrito en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual suscribe **LUNA TELECOMUNICACIONES** con el Cliente.
- f) **Disposiciones Legales:** Comprende las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y/o cualquier, código, ley, reglamento, decreto, acuerdo, lineamiento, criterio, regla, circular, norma mexicana, norma oficial mexicana o cualquier otra norma, resolución, acuerdo, criterio, opinión o autorización, emitido por cualquier autoridad legislativa o administrativa, o bien, cualquier medida, suspensión, resolución, orden, decreto o auto, emitido por cualquier Autoridad Gubernamental, de aplicación general y/o particular vigente en México, de acuerdo con las reglas de validez y prelación de las normas en los Estados Unidos Mexicanos.
- g) **Equipo Terminal:** Es el equipo necesario para que el Usuario reciba el Servicio que se especifica en el Contrato, el cual deberá estar debidamente homologado por el IFT.
- h) **Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito:** Significa cualquier suceso de la naturaleza o del hombre que sobrevenga y que no sea imputable a **LUNA TELECOMUNICACIONES**, imprevisible o que si bien previsible, resulte inevitable, insuperable y/o irresistible.
- i) **LUNA TELECOMUNICACIONES:** Se refiere a la empresa Telefónica Luna, S.A.P.I. de C.V.
- j) **IFT o Instituto:** Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- k) **Orden de Servicio:** Es el documento que elabora personal de **LUNA TELECOMUNICACIONES** para la contratación del Servicio.
- l) **Parámetro de Calidad:** Es la medida objetiva y comparable de la calidad del Servicio entregada a los Usuarios, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- m) **Parte o Partes:** Significa indistintamente y/o conjuntamente el Cliente y/o **LUNA TELECOMUNICACIONES**.
- n) **Plan y/o Paquetes:** Se refiere al esquema comercial en que se ofrecen y prestan los Servicios, pudiendo ser en la modalidad de prepago o pospago.
- o) **Portabilidad:** Es el derecho que tiene el Usuario de cambiar de proveedor del servicio de telefonía móvil conservando su mismo número telefónico.
- p) **Pospago** Es el esquema de contratación mediante el cual el Cliente paga el Servicio de manera posterior a la utilización de éste.
- q) **Prepago:** Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera anticipada a la utilización de éste.
- r) **Profeco:** La Procuraduría Federal del Consumidor.
- s) **Servicio o Servicios:** Significa el servicio de telecomunicaciones móviles prestados al Usuario, pudiendo ser la telefonía móvil, transmisión de datos (mensajes cortos de texto codidos como "SMS") e internet.



- t) **Sucursales y/o Establecimiento:** Son los lugares comerciales pertenecientes a nuestros socios comerciales que formalizan un convenio con **LUNA TELECOMUNICACIONES** para que puedan vender tarjetas SIMs y llevar a cabo las recargas para que el Cliente pueda recibir el Servicio.
- u) **Tarifas:** Son los cargos que debe pagar el Usuario por el Servicio, conforme al Plan contratado por éste. Dichas tarifas deberán estar registradas ante el IFT y podrán ser consultadas en la página de internet de **LUNA TELECOMUNICACIONES**.

### 3. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** está facultada legalmente para comercializar y prestar los Servicios directamente al Usuario, de conformidad con la Autorización otorgada por el IFT, al amparo de la cual presta los Servicios adquiridos de Altán, con los cuales se tiene la posibilidad de proveer servicios de telefonía móvil, transmisión de datos y servicios de mensajes cortos de texto "SMS", de igual forma permite la comercialización de venta de módems portátiles, servicio de internet fijo en casa, y módems en modalidad de prepago, así como la provisión de SIMs Cards para este servicio.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** se obliga a prestar el servicio de telecomunicaciones móviles que incluye voz, datos y mensajes cortos de texto conocidos como SMS, (en adelante el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya seleccionado y contratado. Dichos Servicios no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT, ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

La prestación de los Servicios podrá ser bajo el esquema de Prepago o Postpago. En el esquema de Prepago se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos a través de recargas que realice el Usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que **LUNA TELECOMUNICACIONES** inicie la prestación del Servicio. **LUNA TELECOMUNICACIONES** es el único responsable frente al Usuario final por la prestación del Servicio.

Para que el Usuario haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo Terminal para recibir el Servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado y ser compatible con el Servicio.

### 4. REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

#### MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El Usuario podrá realizar recargas en los puntos de venta de los socios comerciales con los que **LUNA TELECOMUNICACIONES** tenga convenio.

### 5. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO.

- a) **Activación:** La línea asociada a los Servicios estará activa siempre que el Usuario la mantenga con saldo vigente.
- b) **Suspensión:** A partir de la fecha de vencimiento de la última recarga, no se cancelará la SIM, sino que se mantendrá suspendida del tráfico saliente, es decir los usuarios finales solamente podrán recibir llamadas y SMS en territorio nacional según el plan contratado por un plazo de 90 días naturales. Si el



Usuario realiza una recarga posterior al vencimiento del referido plazo de 90 días naturales, deberá comunicarse con el área de atención a clientes de **LUNA TELECOMUNICACIONES** para que no esté restringida la SIM y pueda recibir nuevamente el Servicio al momento de su nueva recarga.

- c) **Cancelación:** Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, **LUNA TELECOMUNICACIONES** se cerciora que el Usuario no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el Usuario tenga saldo pendiente de ser consumido, **LUNA TELECOMUNICACIONES** solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

## 6. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL. (Roaming Internacional)

El usuario podrá seguir disfrutando del Servicio fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o Servicio contratado. **LUNA TELECOMUNICACIONES** hará del conocimiento del Usuario cuando su Servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El usuario podrá consultar en el portal de internet de **LUNA TELECOMUNICACIONES** la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

## 7. PORTABILIDAD.

El Usuario tiene derecho a cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando su número telefónico, de acuerdo con lo establecido en las Reglas de Portabilidad que emitió el IFT.

El Usuario puede ver el proceso de portabilidad en el link: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/portabilidad-numerica>.

## 8. SERVICIOS ADICIONALES.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Cliente lo solicite a través de los medios disponibles.

El Usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

## 9. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUScriptor.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío del Equipo Terminal propiedad del Cliente, se encuentra disponible el número telefónico 82 4348 2670, así como el correo electrónico [ayuda@milunaa.com](mailto:ayuda@milunaa.com) disponible las 24 horas los 365 días del año.



## **10. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

**LUNA TELECOMUNICACIONES** dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

## **11. PRECIOS Y TARIFAS.**

Las Tarifas, los Planes y promociones de **LUNA TELECOMUNICACIONES**, así como sus condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en la página de internet de **LUNA TELECOMUNICACIONES**. También, podrán consultarse directamente en las Sucursales.

Los Formatos Simplificados de las Tarifas registradas serán descargables desde esta página de internet y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT.

En la página de internet se encuentra un apartado de Tarifas Registradas para que el Usuario pueda descargar y consultar los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa **LUNA TELECOMUNICACIONES**.

El Cliente deberá pagar todos los impuestos que le sean aplicables en virtud de la prestación de los Servicios.

## **12. FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA.**

### **Facturación.**

El Cliente se obliga a pagar por la prestación de los Servicios las cantidades que se indican en la Orden de Servicio.

Los servicios se facturarán por mensualidades anticipadas. Los casos de meses incompletos considerarán los días efectivos de servicio.

### **Forma de pago.**

Los pagos podrán realizarse en nuestra página web, en las Sucursales y en los Establecimientos con los que tengamos convenio.

No contamos con cargos por pagos extemporáneos.

Los servicios podrán ser pagados en términos del contrato en pesos mexicanos.

### **Cobranza.**

Los servicios se prepagan antes de usarlos y la vigencia del servicio es acorde al plan contratado, en días naturales contados a partir de que se realiza el pago.



### 13. COBERTURA DEL SERVICIO.

La Cobertura del Servicio que ofrece **LUNA TELECOMUNICACIONES** podrá ser consultada por el Usuario en el mapa de cobertura que se encuentra publicada en esta página web y en las Sucursales.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** prestará el Servicio dentro del área de Cobertura Garantizada que tenga Altán, quien es la que le proveerá la capacidad del Servicio de manera estable y en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT.

### 14. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** ofrece los Servicios con base en los términos y condiciones que se establecen en el presente Código, así como en el Contrato que se encuentra debidamente aprobado y registrado por la Profeco e inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT y conforme a los precios vigentes de la tarifa registrada por **LUNA TELECOMUNICACIONES** ante el IFT.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** en cumplimiento a diversas disposiciones legales, como la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Código Fiscal de la Federación, entre otras, tiene la obligación de solicitar a los Clientes, documentación e información que acredite la identidad de los contratantes, como:

- a) Nombre o razón social
- b) Domicilio
- c) Registro Federal de Contribuyentes
- d) Identificación oficial vigente
- e) Escritura donde obre el poder del representante legal
- f) Entre otros datos que se indican en el Contrato
- g) Así como cualquier otro dato de identificación que en el futuro se llegue a solicitar legalmente.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** se reserva el derecho de realizar un estudio de crédito al Cliente. Para estos efectos, el Cliente al momento de la contratación, autoriza a **LUNA TELECOMUNICACIONES** para que solicite información relacionada con el historial de crédito del Cliente al Buró de Crédito o a cualquier otra Institución de Información Crediticia. Asimismo, **LUNA TELECOMUNICACIONES** se reserva el derecho de rechazar, a su entera discreción y con base en lo establecido en el presente Código, la Orden de Servicio de un Cliente o solicitar una garantía de crédito.

### 15. CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE.

En el caso de que el Cliente cambie de domicilio, ya sea fiscal o el señalado para el envío de la factura, deberá notificarlo por escrito a **LUNA TELECOMUNICACIONES** con 30 días naturales de anticipación, en caso contrario la factura se le continuará enviando al domicilio que se tenga registrado.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** podrá enviar la factura de manera digital al correo electrónico que haya proporcionado el Cliente.



## 16. REPORTE DE FALLAS.

Las fallas en el servicio se pueden reportar en nuestro número telefónico de atención a clientes que vendrá en el Contrato o por medio del correo electrónico [ayuda@milunaa.com](mailto:ayuda@milunaa.com) o mensajería a través de nuestro sitio web y en nuestras Sucursales que se identifican en nuestro portal de internet.

## 17. BONIFICACIÓN Y REEMBOLSO.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** deberá bonificar y compensar al Cliente en los siguientes casos:

- a) Cuando por causas atribuibles a **LUNA TELECOMUNICACIONES** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de **LUNA TELECOMUNICACIONES**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
- b) 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 Cliente, **LUNA TELECOMUNICACIONES** 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 siguiente recibo y/o factura. Además, **LUNA TELECOMUNICACIONES** deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.
- c) Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas consecutivas; **LUNA TELECOMUNICACIONES** dejará de cobrar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo que se afectó.
- d) Cuando **LUNA TELECOMUNICACIONES** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que **LUNA TELECOMUNICACIONES** reciba la llamada por parte del Cliente para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, **LUNA TELECOMUNICACIONES** procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no podrá exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

## 18. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN.

La bonificación y compensación se realizará en Servicio, y al momento de realizarla **LUNA TELECOMUNICACIONES** se obliga a mandar un mensaje de texto al usuario de los servicios para informarle el reintegro de los servicios.



Las solicitudes de bonificaciones y compensaciones deberán presentarse vía telefónica por los Clientes de los servicios de telecomunicaciones, en el Centro de Atención Telefónica: 82 4348 2670, así como el correo electrónico [ayuda@milunaa.com](mailto:ayuda@milunaa.com) disponible las 24 horas los 365 días del año.

#### **19. PRINCIPIOS DE NO DISCRMINACIÓN.**

**LUNA TELECOMUNICACIONES** tiene como objetivo operar bajo los lineamientos universales de igualdad, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Así mismo, **LUNA TELECOMUNICACIONES** establece que la relación con sus Clientes debe fundamentarse en los principios de objetividad, justicia e imparcialidad, y que esto debe ser recíproco en la relación con sus Clientes.

#### **20. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

Para la contratación de los Servicios, por parte de Usuarios con discapacidad, **LUNA TELECOMUNICACIONES** pone disponible en su página web herramientas para visualizar la información y, también pondrá a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los Servicios y los planes que ofrecen.

#### **21. POLÍTICAS DE TERMINACIÓN.**

**LUNA TELECOMUNICACIONES** y el Cliente podrán dar por terminado el Contrato por cualquiera de las causas admitidas por las disposiciones legales aplicables o por los acuerdos establecidos en el Contrato.

#### **22. DESEMPEÑO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

**LUNA TELECOMUNICACIONES** comprometerá la disponibilidad del Servicio de acuerdo con lo que se establezca en el Contrato, según sea aplicable al Servicio de que se trate. No obstante, lo anterior, garantizará a los Usuarios que los Servicios se presten de forma continua y eficiente de conformidad con los índices y Parámetros de Calidad que establezca el IFT, y cumplirá con los Indicadores de Calidad establecidos en el Título de Concesión de Altán, concesionaria de quien comercializa los Servicios.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** en lo que resulte aplicable, cumplirá con los Parámetros de Calidad establecidos en las disposiciones contenidas en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil aprobado por el IFT, o cualquier otra disposición que los modifique o sustituya.

#### **23. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**LUNA TELECOMUNICACIONES** tratará los datos personales con apego estricto a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, su Reglamento, y conforme al Aviso de Privacidad publicado en <https://www.LUNA TELECOMUNICACIONES.mx>



## 24. ATENCIÓN A CLIENTES Y QUEJAS.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** tiene como objetivo trabajar con todo su esfuerzo para lograr de manera eficiente y eficaz, los compromisos de calidad así acordados con sus clientes, para lo cual ha establecido una serie de procesos que regulan la operación de sus servicios, y pretende establecer de forma clara la relación con sus clientes.

Así mismo, **LUNA TELECOMUNICACIONES** ofrece a sus clientes un trato amable en atención a los requerimientos de sus clientes, pues considera que es la base de una relación sana y productiva.

No obstante, lo anterior, si el Cliente detectara alguna desviación en la calidad de la atención o la calidad de servicios, el Cliente tiene la opción de canalizar sus quejas, sugerencias, recomendaciones u observaciones en relación con los servicios recibidos, mediante el proceso de Atención a Clientes que de común acuerdo establezca con **LUNA TELECOMUNICACIONES**.

La retroalimentación de los clientes es muy importante pues sumado a las métricas de calidad, permite establecer un ciclo de mejora continua, de manera que se pueden establecer modificaciones a los procesos o bien proyectos específicos que permitan lograr una mejor experiencia e incrementar la satisfacción de sus clientes.

Cualquier notificación, queja, aviso y/o comunicación relacionada con los servicios prestados por **LUNA TELECOMUNICACIONES**, deberán ser dirigidas a cualquiera de los siguientes medios:

- a) Número telefónico 82 4348 2670, los 7 días de la semana, de las 9:00 a.m. a las 19:00 hrs.
- b) Correo electrónico [ayuda@milunaa.com](mailto:ayuda@milunaa.com), que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día los 365 días del año.
- c) Portal de Internet de **LUNA TELECOMUNICACIONES**, disponibles los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año.

**LUNA TELECOMUNICACIONES** dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera el Usuario, de acuerdo con lo establecido en este Código y en el Contrato.

Al levantar el reporte, **LUNA TELECOMUNICACIONES** asignará y dará al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por el IFT. **LUNA TELECOMUNICACIONES** dará respuesta al Usuario en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y/o en este Código.