

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Este documento es una guía para nuestros usuarios o posibles usuarios para que conozcan a detalle el servicio de telefonía móvil que **Televera Red, S.A.P.I. de C.V.**, en su carácter de Operador Móvil Virtual, ofrece y comercializa bajo el nombre comercial **StarLine**, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con dicho servicio.

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.

1. TERMINOLOGÍA

- **Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. –Altán Redes–** Es la empresa mexicana responsable de diseñar, desplegar, operar y mantener la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones, de quien StarLine contrata los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones Móviles, cuya información puede consultarse en el portal de internet: <https://www.altanredes.com/>.
- **Autoridades.**– Son el IFT y/o la Profeco; autoridades ante las cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiera aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que, cada una de éstas, tiene conferidas en la legislación aplicable.
- **Buscador de Tarifas del IFT.**– Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el Usuario puede consultar las Tarifas y Planes Tarifarios aplicables al Servicio: <https://tarifas.ift.org.mx/iftvisor/>.
- **Centro Integral de Servicio –CIS–.**– Es el lugar virtual a través del cual StarLine realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización del Servicio, que está disponible y brinda atención a los Usuarios a través del número **800 700 7827 (Opción 5)** y/o del correo electrónico **atencionaclientes@stargomexico.com**, donde: **(a)** se reciben y atienden dudas, aclaraciones y reclamaciones de los Usuarios; **(b)** se brinda soporte técnico básico a los reportes de fallas en el Servicio; **(c)** se otorga información sobre Tarifas, Planes, promociones u ofertas, sus condiciones comerciales y cobertura; **(d)** se realizan trámites relacionados con el Servicio; y, **(e)** se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.
- **Ciclo o Periodo de Facturación.**– Es el cómputo de días en que existió un consumo del Servicio. Se considera que éste inicia el día de la entrada en operación del Servicio.
- **Cobertura Garantizada.**– Es el área geográfica en la que StarLine ofrece el Servicio correspondiente a cierta Tecnología de Acceso, en donde cumple con todos los Índices de Calidad establecidos en los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil.
- **Cobertura No Garantizada.**– Es el área que refleja la zona geográfica en la que StarLine ofrece el servicio de telefonía móvil, correspondientes a cierta tecnología de acceso, sin que se manifieste que se cumplen con los índices de calidad establecidos en los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil.

- **Contrato de Usuario StarLine.**- Es el contrato marco de prestación de servicios de telefonía móvil que el Usuario celebra con StarLine debidamente aprobado por la Profeco e inscrito ante el IFT.
- **Días Hábiles.**- Es el periodo comprendido de lunes a sábado de cada semana, salvo: **(i)** el 1o. de enero; **(ii)** el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; **(iii)** el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; **(iv)** el 1o. de mayo; **(v)** el 16 de septiembre; **(vi)** el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; **(vii)** el 1o. de diciembre de cada 6 años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal -actualmente, 1º de octubre de cada 6 años-; **(viii)** el 25 de diciembre; y, **(ix)** el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.
- **Equipo de Telefonía Móvil.**- Es el equipo de telecomunicaciones, propio o provisto por StarLine, mediante el cual el Usuario puede acceder al Servicio.
- **Equipo Propio.**- Es el Equipo de Telefonía Móvil del Usuario que deberá estar debidamente homologado por el IFT para poder conectarse a la red de StarLine y hacer uso del Servicio contratado.
- **Fabricante.**- Es la persona física o moral distinta a StarLine, identificada en la caja y en el manual del Equipo de Telefonía Móvil que: **(i)** importa y/o produce y/o distribuye el Equipo de Telefonía Móvil y los accesorios incluidos como parte del mismo; y, **(ii)** otorga al Usuario la garantía respecto de dicho Equipo de Telefonía Móvil, según se establece en la póliza de garantía contenida en la caja.
- **Factura.**- Es el documento emitido mensualmente por StarLine, de conformidad con los artículos 29 y 29A del Código Fiscal de la Federación vigente, o cualquiera otros que les sustituyan o reformen, que incluye un Estado de Cuenta y demás elementos que se detallan en las disposiciones aplicables a la protección del consumidor en materia de telecomunicaciones.
- **Formatos Simplificados de Información.**- Son los formatos simplificados de información que son enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.
- **Horario Hábil.**- Es el horario de 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado.
- **IFT.**- Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

- **IMEI.**- Es el código de identidad de fabricación del equipo –*International Mobile Equipment Identity Number*, por sus siglas en inglés– conforme a lo dispuesto en la Disposición Técnica IFT-011-2017 vigente o la que la sustituya.
- **Línea.**- Es el número geográfico móvil que StarLine asigna al Usuario con motivo de la celebración del Contrato de Usuario StarLine o aquél que el Usuario conserva en virtud de haber sido portado a StarLine.
- **Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil.**- Es el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado el 30 de agosto de 2011, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicada el 27 de junio de 2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018.
- **Llamada.**- Es la conexión de voz establecida entre dos Equipos de Telefonía Móvil de Usuarios, que permite llevar a cabo una comunicación bidireccional.
- **MSISDN.**- Es el número de identificación único del Usuario, mejor conocido como su número de teléfono móvil.
- **Oferta Pública de Referencia.**- Es la oferta pública de referencia de servicios mayoristas de telecomunicaciones, funciones e infraestructura, sobre bases de transparencia y no discriminación, que Altán Redes está obligada a presentar al IFT para su aprobación y registro, en los términos ahí establecidos, la cual puede ser consultada en el portal de internet de Altán Redes, en la dirección electrónica: **<https://www.altanredes.com/oferta-de-referencia.php>**.
- **Operador Móvil Virtual.**- Es el concesionario o autorizado que presta, comercializa o revende servicios móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún concesionario mayorista móvil. En el caso concreto, el Operador Móvil Virtual es StarLine.
- **Página Web.**- Es la página web principal de StarLine, en la que se encuentra la información general de StarLine, sus servicios, comunicados y avisos, paquetes tarifarios, formas y métodos de pago del Servicio, requerimientos legales y, en general, es un medio de contacto y de apoyo al Usuario y público en general interesado en el Servicio. La página web es **<http://www.starlinemx.com>**.

- **Parámetro de Calidad.-** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Usuarios, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- **Plan Tarifario.-** Es la oferta comercial de Servicios que StarLine ofrece al Usuario y cuyas características se detallan en el número de inscripción asignado por el IFT. El Plan Tarifario puede o no incluir una combinación de eventos de voz y/o SMS y/o datos y/u otros servicios disponibles para el Usuario por el pago del Cargo Fijo Mensual –renta-. La información de los Planes Tarifarios disponibles se podrá consultar, además, en la Página Web, CIS y/o por cualquier otro medio que StarLine habilite para tal efecto.
- **Portabilidad.-** Es el derecho que tiene el Usuario de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicios de telefonía de manera gratuita y en 24 horas.
- **Prepago.-** Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera anticipada a la utilización del mismo.
- **Profeco.-** Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- **Red Pública Compartida de Telecomunicaciones.-** Es la red pública de telecomunicaciones concesionada a Altán Redes, destinada exclusivamente a comercializar capacidad, infraestructura o servicios de telecomunicaciones al mayoreo a otros concesionarios o comercializadores, entre éstos, StarLine.
- **Roaming.-** Son los eventos que incluye cada Plan Tarifario, es decir, los minutos, mensajes, MB de descarga, o una mezcla de éstos, que se originen fuera de la Cobertura Geográfica de StarLine.
- **Roaming Internacional.-** Es el uso de servicios de telecomunicaciones móviles por parte del Usuario cuando se encuentra en un país distinto de aquél en que están contratados sus servicios, en virtud de los acuerdos celebrados entre el proveedor de servicios de origen y la red visitada.
- **Servicio.-** Se refiere, conjunta o indistintamente, a todos los servicios móviles adquiridos por StarLine de Altán Redes y que StarLine presta directamente al Usuario, que son contratados por el Usuario por virtud del Contrato de Usuario StarLine y/o con posterioridad a éste, tales como telefonía móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS.

- **Servicio Adicional.-** Es el conjunto de bienes o servicios opcionales que StarLine puede ofrecer al Usuario de manera adicional al servicio(s) originalmente contratado(s).
- **Servicio Mayorista de Telecomunicaciones Móviles.-** Es el Servicio Móvil que consiste en el suministro de acceso a elementos individuales, a capacidades técnicas, económicas, operativas y comerciales de una red o servicios, incluyendo los de interconexión, que son utilizados por los Operadores Móviles Virtuales para proveer dichos servicios a los usuarios finales móviles.
- **Servicio Móvil.-** Es el servicio de telecomunicaciones prestado a usuarios finales, que se brinda a través de Equipos de Telefonía Móvil que no tienen una ubicación geográfica determinada.
- **Servicios originalmente contratados.-** Son los servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del Servicio que el Usuario debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios que StarLine distribuye de manera continua.
- **Tarifas.-** Es el precio de los Servicios ofrecidos por StarLine y contratados por el Usuario, el cual se encuentra vigente y previamente registrado ante el IFT. Las Tarifas podrán ser consultadas por el Usuario en la Página Web o en el Buscador de Tarifas del IFT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.
- **Tarjeta SIM.-** Es el chip inteligente que permite la conexión del Equipo de Telefonía Móvil con la red de StarLine. StarLine sustituirá la Tarjeta SIM en caso de que ésta llegue a presentar fallas de fabricación y/o por actualización tecnológica que permita al Usuario acceder al Servicio.
- **Tasa de Transmisión de Datos.-** Es el parámetro que describe el número de bits efectivamente transmitidos en una dirección entre puntos específicos de una red pública de telecomunicaciones por unidad de tiempo, también llamada velocidad de transferencia –del inglés, *Throughput*–.
- **Tecnología de Acceso.-** Es el tipo de tecnología que se utiliza en las redes del Servicio Móvil para que el usuario final acceda a los servicios que brindan los prestadores del Servicio Móvil.
- **Televera Red, S.A.P.I. de C.V.-** Es el proveedor del Servicio, que opera bajo el nombre comercial StarLine.

- **Título de Concesión.**- Es la concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgada por el IFT en beneficio de Televera Red, S.A.P.I. de C.V., el 23 de abril de 2014.
- **Uso Personal.**- Es el uso del Servicio acorde con las necesidades personales del Usuario, que no implique un uso comercial o con fines de lucro o de especulación comercial.
- **Usuario.**- Es la persona física o moral que suscribe el Contrato de Usuario StarLine.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

StarLine presta directamente al Usuario el Servicio, de conformidad con los términos y condiciones pactados en la Oferta Pública de Referencia. El Servicio que ofrece StarLine está debidamente registrado y validado por las Autoridades.

StarLine es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado. El Usuario se obliga a utilizar el Servicio únicamente para su **uso personal**, nunca comercial.

StarLine no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

A través del CIS y de la Página Web, el Usuario podrá consultar, entre otra información relevante sobre el Servicio, lo siguiente:

- Las condiciones del Servicio.
- Los mapas de Cobertura Garantizada y No Garantizada del Servicio.
- La información de las Tarifas y facturación.
- El Contrato de Usuario StarLine.
- La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Los medios y formas de pago del Servicio.
- El número telefónico del CIS y la dirección electrónica para dar atención al Usuario.

- Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.
- El número de inscripción de las Tarifas ante el IFT y dónde pueden consultarse.
- El Aviso de Privacidad.
- La información que se indica en la *Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012)*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019 –en adelante, la “**NOM 184 SCFI 2018**”–.
- La información a que se refiere 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.

3. SERVICIOS ADICIONALES

Por el momento, StarLine únicamente ofrece y comercializa el servicio de telefonía móvil, que puede incluir datos y SMS; sin embargo, podrá prestar servicios adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión.

StarLine da a conocer a través del CIS y en la Página Web, el/los Servicio(s) que presta, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y el alcance de los Servicios. A la fecha, StarLine no ofrece ningún servicio adicional.

En su caso, StarLine podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales, siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los medios disponibles. StarLine debe ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 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 no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados. 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.

StarLine no podrá obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

4. COBERTURA DEL SERVICIO

La Cobertura Geográfica donde StarLine presta el Servicio podrá ser consultada por el Usuario en la Página Web y en el CIS, así como cualquier actualización a la misma.

StarLine prestará el Servicio dentro de las áreas de Cobertura Garantizada donde se dé a conocer la oferta comercial al público en general y, dentro de la Cobertura Geográfica, en las áreas en donde la concentración de tráfico en la red permita la prestación del Servicio de manera estable, en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo a los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil.

StarLine atenderá toda solicitud del Servicio dentro de la Cobertura Geográfica y/o de la Cobertura Garantizada, según corresponda, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

10

Los mapas de cobertura del Servicio con las especificaciones ordenadas en los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil pueden consultarse en la Página Web, en la dirección electrónica: <https://starlinemx.com/cobertura/>.

StarLine atenderá toda solicitud del Servicio dentro de la Cobertura Garantizada y No Garantizada en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Usuario StarLine.

5. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

a) Formas de contratación

El Usuario deberá firmar con StarLine el Contrato de Usuario StarLine. El Servicio podrá contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

- ✓ Vía telefónica, marcando al número gratuito **800 700 7827 (Opción 5)**, los 7 días de la semana, los 365 días del año, en un horario de 06:00 a 23:00 horas.

- ✓ Mediante correo electrónico a la dirección **atencionaclientes@stargomexico.com.**

b) Contrato de Usuario StarLine

- ✓ El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Usuario StarLine, además de la legislación aplicable.
- ✓ El trámite de contratación del Servicio se podrá llevar a cabo por el Usuario a través de un tercero –representante del titular–, siempre y cuando éste último presente una carta poder original indicando la voluntad del Usuario para que lo represente para realizar dicha gestión.

Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal del Usuario con copia certificada de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, que se encuentre debidamente inscrito. En adición al poder, el representante legal deberá mostrar una identificación oficial del titular del Contrato de Usuario StarLine.

- ✓ Para contratar el Servicio, el Usuario –persona física– debe ser mayor de edad.
- ✓ El Usuario será el único responsable de que los datos proporcionados a StarLine sean verdaderos.

c) Documentos necesarios para la contratación

- ✓ En el caso de personas físicas, StarLine solicitará al titular del Contrato de Usuario StarLine su identificación oficial vigente –credencial para votar con fotografía, pasaporte vigente, licencia de conducir, cédula profesional, por ejemplo–, su Clave Única de Registro de Población –“**CURP**”– y constancia de situación fiscal.
- ✓ Los documentos solicitados por StarLine para la contratación del Servicio por parte de personas morales son:
 - Acta constitutiva de la empresa con sus datos de inscripción.
 - Identificación oficial vigente del representante legal y poder para actos de administración.

- Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad no superior a 3 meses.
- Constancia de situación fiscal.

d) Vigencia del Contrato de Usuario StarLine

La vigencia del Contrato de Usuario StarLine es **indeterminada**, por lo cual **NO obliga a un plazo forzoso**, razón por la cual el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar la autorización de StarLine.

e) Modificaciones en el Contrato de Usuario StarLine

StarLine 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.

El Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

f) Penalidades y cargos derivados de la terminación anticipada o del incumplimiento al Contrato de Usuario StarLine

El Usuario puede dar por terminado en cualquier momento el Contrato de Usuario StarLine, **sin penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización de StarLine.

6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Para usar el Servicio, el Usuario deberá adquirir una Tarjeta SIM con StarLine y, posteriormente: **(i)** insertar la Tarjeta SIM dentro de su Equipo de Telefonía Móvil; y, **(ii)** encender su Equipo de Telefonía Móvil.

El Servicio funciona con una Tarjeta SIM que, al activarse, se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN, lo que permite al Usuario utilizar el Servicio. Las especificaciones técnicas de la Tarjeta SIM harán que sólo funcione con StarLine y no con otras redes, por ello, te sugerimos adquirir la Tarjeta SIM en los sitios autorizados que se mencionan en la Página Web.

Una vez encendido el Equipo de Telefonía Móvil, el Usuario recibirá un mensaje corto de texto mediante el cual se le informará que el Servicio estará activo y listo para su uso. En

caso de cualquier duda, el Usuario podrá recibir ayuda por parte de StarLine a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Usuario StarLine.

En el supuesto de que la Tarjeta SIM se encuentre dañada, el Usuario deberá hacerlo del conocimiento de StarLine para que se le otorgue una nueva Tarjeta SIM sin costo alguno.

Al activar el Servicio, el Usuario manifiesta su voluntad de:

- ✓ Aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Usuario StarLine.
- ✓ Aceptar que StarLine utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en el apartado denominado Legales de la Página Web.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el Usuario.

En caso de que StarLine no active el Servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar de que el Usuario haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de Usuario StarLine, StarLine debe devolver las cantidades que el Usuario haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de Usuario StarLine sin responsabilidad para el Usuario.

7. TARIFAS

Las Tarifas, los Planes Tarifarios y promociones de StarLine, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en el Buscador de Tarifas del IFT. Asimismo, podrán solicitarse en el CIS, en el correo electrónico **atencionclientes@stargomexico.com** y/o en la Página Web.

Los Formatos Simplificados de Información serán descargables desde la Página Web 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 al momento de inscripción de las Tarifas.

La Página Web cuenta con un apartado específico para que el Usuario descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan Tarifario que comercializa StarLine.

Las Tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Usuario StarLine. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las Tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Usuario StarLine.

Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente StarLine inicie la prestación del Servicio. La fecha, forma y lugares de pago del Servicio pueden consultarse en cualquiera de los medios de contacto señalados en este documento.

StarLine no cobrará Tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originalmente contratadas o a los aceptados expresamente a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior. Asimismo, StarLine no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

a) Esquema de pago del Servicio

El Contrato de Usuario StarLine se registrará bajo el esquema de **Prepago**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización del mismo 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 StarLine iniciará la prestación del Servicio.

b) Medios de recarga de saldo

El Usuario podrá realizar recargas de saldo por cualquiera de los medios que se especifican en la siguiente liga: <https://starlinemx.com/formas-de-pago/>. Asimismo, los lugares donde el Usuario puede realizar las recargas de saldo pueden ser consultados en la liga antes mencionada.

c) Ciclo de vida de la línea o número asignado

Los estados del Ciclo de Vida de la Línea asignada al Usuario por StarLine definidas por Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. en la Oferta Pública de Referencia, son los siguientes:

- **Pre-Activo:** Es el estado en el que nacen las Tarjetas SIM, le es asignada una oferta default y el Usuario todavía no podrá emitir ni recibir datos, voz y/o SMS, por lo cual no existe ningún evento facturable.

- **Activo:** Cuando el Usuario realiza la activación del Servicio mediante la adquisición de cualquier Plan Tarifario, registrando y generando tráfico en la red.
- **Suspendido Tráfico Saliente (Barring):** El Usuario podrá recibir llamadas y SMS en Territorio Nacional, según el Plan Tarifario contratado, por lo tanto, los costos implicados seguirán aplicándose según sea el caso (incluyendo Usuario Visitante cuando aplique). En este estado, el Usuario no podrá: **(i)** generar llamadas salientes; **(ii)** generar SMS salientes; y, **(iii)** recibir o emitir datos.
- **Suspendido Tráfico Saliente y Entrante:** El Usuario Final no podrá hacer uso de ninguno de los servicios.
- **Pre-Desactivo:** El Usuario no podrá hacer uso de ninguno de los servicios. El Usuario permanecerá en este estado solo 90 días naturales consecutivos para posteriormente pasar automáticamente al estado Desactivo. Antes del vencimiento de ese periodo, la Línea puede ser reactivada.
- **Desactivo:** El Usuario no podrá hacer uso de ninguno de los servicios, ni podrán ser reactivados en ningún momento, pues se borra la numeración de los sistemas de Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. y, por ende, de StarLine.

La Línea o número asignado al Usuario por StarLine estarán activos siempre que el Usuario cuente con saldo para que tenga acceso al Servicio.

En cada recarga de saldo, StarLine notificará al Usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los elementos de información señalados en el numeral 4.10 de la NOM 184 SCFI 2018.

En caso de que el Usuario permanezca 90 días naturales consecutivos en este estado de Pre-Desactivo, es decir, sin que la Tarjeta SIM esté asociada a un Plan Tarifario, StarLine procederá a la cancelación automática de la Línea, sin posibilidad de recuperarla o reactivarla.

d) Servicio fuera del territorio nacional (Roaming Internacional)

El Usuario podrá recibir el servicio de voz en Estados Unidos de América, de conformidad con los términos y condiciones del Plan Tarifario contratado por el Usuario, mismos que podrán consultarse en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones, en el CIS o en la Página Web.

Para hacer uso y recibir el Servicio en Estados Unidos de América, el Usuario no deberá realizar procedimiento alguno de activación, ya que se hará de manera automática, de conformidad con los términos y condiciones del Plan Tarifario contratado por el Usuario, así como con base en las Tarifas publicadas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

Para mayor información sobre el uso del Servicio fuera del territorio nacional, el Usuario podrá utilizar cualquiera de los medios de contacto que se indican en este Código.

8. RECARGAS

Todas las recargas que el Usuario realice con posterioridad a la aceptación del Contrato de Usuario StarLine se registrarán conforme a los términos y condiciones generales del Contrato de Usuario StarLine.

StarLine podrá ofrecer Planes Tarifarios o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

StarLine se obliga a informar al Usuario, de manera gratuita, cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del Usuario:

- a) La confirmación del monto de la recarga realizada.
- b) La oferta comercial activada y los beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada.
- c) Con la recarga de saldo realizada se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) La vigencia de la recarga.
- e) La liga de Internet en donde el Usuario puede consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio y si el Usuario desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta una recarga conforme a la oferta comercial que desee contratar de StarLine. Cada recarga realizada se registrará conforme a lo establecido en el Contrato de Usuario StarLine.

9. MANEJO DE SALDO

El Usuario siempre deberá contar con saldo para tener acceso al Servicio. El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el Usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso del Servicio durante el periodo de vigencia de la oferta comercial contratada por el Usuario.

El servicio de envío de mensajería, navegación y el de llamadas podrá ser interrumpido si el Usuario no tiene saldo. El Usuario podrá recargar el saldo por cualquiera de los medios especificados en la Página Web.

10. EQUIPOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Para que el Usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para recibirlo, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT y ser compatible a la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones –banda 28¹–.

StarLine informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos de los Equipos de Telefonía Móvil. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá consultar la información relacionada con los equipos compatibles a la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones –banda 28– de Altán Redes, en el siguiente vínculo: <https://www.altanredes.com/guias-rapidas-de-ayuda.php>.

Si el Usuario utiliza un Equipo de Telefonía Móvil no homologado por el IFT o no compatible a la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones –banda 28– de Altán Redes, éste acepta que su uso puede, de manera enunciativa más no limitativa, ocasionar fallas o funcionamiento anormal de:

- El Servicio, incluyendo la imposibilidad de acceder a éste.
- La generación de consumos adicionales.
- Los sistemas propios con los cuales interactúa el Equipo de Telefonía Móvil. En este caso, StarLine no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualquiera de los Servicios y, en cualquier momento, podrá suspender al Usuario la prestación de los mismos, así como ejercer en contra del Usuario las acciones que, conforme a su derecho convengan, incluyendo

¹ Banda del espectro de 700 MHz para México.

las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a StarLine.

Los Equipos de Telefonía Móvil necesarios para la utilización del Servicio pueden ser elegidos libremente por el Usuario. StarLine no solicitará o exigirá a los Usuarios la adquisición o utilización de Equipos de Telefonía Móvil específicos para acceder al Servicio, siempre y cuando estén homologados conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el IFT, y sean compatibles a la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones de Altán Redes.

El Usuario podrá consultar el catálogo de dispositivos móviles accesibles en el sitio oficial del IFT, en la siguiente dirección electrónica: **https://movilesaccesibles.ift.org.mx/catalogo_desktop/app/web/busqueda.php**.

Asimismo, le recomendamos a nuestros Usuarios adultos mayores que consulten la Guía para el Uso de Teléfonos Celulares Dirigida a Adultos Mayores elaborada por el IFT, en la dirección electrónica: **<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/guia-para-el-uso-de-telefonos-celulares-dirigida-adultos-mayores>**.

11. Pérdida o robo del Equipo de Telefonía Móvil

Si el Usuario pierde o le roban el Equipo de Telefonía Móvil deberá comunicarse inmediatamente al CIS para reportar dicha situación y solicitar la suspensión del Servicio a fin de evitar que lo use un tercero no autorizado, generando cargos y usos indebidos.

Entre más información sea proporcionada por el Usuario a StarLine, mejor, pues debemos informar esos hechos a las autoridades competentes. Para reponer la Tarjeta SIM, el Usuario deberá seguir el proceso indicado en el Contrato de Usuario StarLine o, en su caso, comunicarse al CIS donde recibirá la información pertinente.

StarLine, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo de Telefonía Móvil, de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo podrá cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio y del Equipo de Telefonía Móvil, excepto cuando StarLine acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio.

12. ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO

StarLine emitirá un estado de cuenta o detalle de consumos al Usuario, donde consten los datos específicos de los servicios de telecomunicaciones prestados, así como la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados. Por tratarse de un Servicio de Prepago, la entrega del estado de cuenta es a solicitud del Usuario a través del CIS.

En caso de que exista algún cargo indebido en el estado de cuenta o detalle de consumo, el Usuario lo hará del conocimiento de StarLine, a través de los medios de consulta de información y atención al Usuario que se indican en este Código y/o en la cláusula sexta del Contrato de Usuario StarLine, debiendo StarLine efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en la que se realizó el cargo indebido correspondiente y se bonificará el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

13. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

StarLine proporcionará factura del Servicio al Usuario que lo solicite. La factura podrá solicitarse llamando al CIS. Las facturas emitidas por StarLine cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes.

En caso de que el Usuario realice la compra del Equipo de Telefonía Móvil a StarLine, ya sea de contado o financiado; StarLine debe incluir dichos conceptos desglosados en la factura correspondiente.

14. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO

StarLine presta el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la Tarifa del Plan Tarifario o del paquete que el Usuario haya contratado, así como de acuerdo con los parámetros de calidad sujetos a un valor de cumplimiento obligatorio en los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Bajo esta premisa, StarLine presta el Servicio al Usuario con la calidad contratada a Altán Redes en la Oferta Pública de Referencia, la cual asegura el cumplimiento de los parámetros e índices de calidad establecidos en los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil y, en consecuencia, StarLine únicamente es responsable de la prestación del

Servicio conforme a lo expresamente establecido en los Anexos 5 “Servicios Movilidad SIM ALTÁN” y sus respectivos Apéndices, ambos de la Oferta Pública de Referencia. Cualquier situación o concepto no contemplado en los instrumentos anteriores no será responsabilidad de StarLine, incluyendo los factores externos a StarLine que puedan afectar la calidad de los referidos Servicios.

De conformidad con el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite respuesta a las solicitudes de confirmación de criterio presentadas por Televera Red, S.A.P.I. de C.V., respecto del alcance y aplicación de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores de servicio móvil, los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo y los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, los parámetros de calidad del Servicio Móvil son los siguientes:

| TELEFONÍA | | |
|---|--|-----------------------|
| INDICADOR | ¿QUÉ ES? | VALOR DE CUMPLIMIENTO |
| Proporción de intentos de llamada fallidos. | Cuando después de 14 segundos de haber sido pulsada la tecla para marcar no se establece la conexión. | <= 3%. |
| Proporción de llamadas interrumpidas | Cuando la interrupción se deba a causas distintas a la terminación intencional de los usuarios que participan en la llamada. | <= 2%. |
| SMS | | |
| Proporción de SMS fallidos | Aquel mensaje que, después de 20 segundos de haber sido enviado no sea recibido correctamente o que todos los caracteres enviados no sean recibidos correctamente. | <= 2%. |

Para los servicios de Telefonía y SMS, las mediciones se llevan a cabo en movimiento, a lo largo de rutas previamente definidas, a velocidades de hasta 80 km/h, con dos usuarios: el que origina la comunicación en movimiento y el que la recibe en un punto fijo.



En el caso del servicio de transferencia de datos el equipo terminal móvil permanecerá, en la medida de lo posible, en movimiento a velocidades de hasta 80km/h.



Como usuario de servicios móviles tienes derecho a recibir un servicio con los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

INDICADORES DE CALIDAD



- Proporción de intentos de llamadas fallidos.
- Proporción de llamadas interrumpidas.
- Calidad de voz.
- Tiempo promedio de establecimiento de la llamada.



- Integridad del mensaje.
- Tiempo de entrega promedio del mensaje corto.
- Proporción de los mensajes cortos fallidos.



- Latencia.
- Proporción de paquetes perdidos.
- Tasa de transmisión de datos promedio de carga.
- Tasa de transmisión de datos promedio de descarga.
- Proporción de intentos de sesión fallidas.

Estos indicadores de calidad se miden para cada uno de los servicios y los resultados son informados a los usuarios para que conozcan qué concesionario presta los servicios con las mejores condiciones de calidad.

Para el caso de los parámetros de calidad de carácter informativo que no están sujetos a un valor de cumplimiento obligatorio en los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil, éstos serán medidos y evaluados por el IFT, tanto para el conocimiento del público en general como para informar los resultados obtenidos a la Profeco.

El Usuario podrá consultar los resultados de las mediciones de calidad del servicio móvil realizadas por el IFT en el sitio oficio de esa autoridad, en la siguiente dirección electrónica: **<https://www.ift.org.mx/usuarios/medicion-de-la-calidad-del-servicio-movil>**.



Medición de la Calidad del Servicio Local Móvil

1 Ingresar a la página:
<http://www.ift.org.mx/usuarios/medicion-de-la-calidad-del-servicio-local-movil>

2 Elige la información que deseas consultar:
 a. Servicio
 b. Entidad
 c. Indicador y
 d. Período de Medición.

3 ¡Listo! Consulta y compara los resultados.

El gráfico de resultados del servicio para telefonía en servicio se muestra a continuación:

| Total de datos | | |
|----------------|------|------|
| | 2016 | 2015 |
| CANCELACION | 4.00 | 1.78 |
| CONEXION | 0.00 | 0.17 |
| TIEMPO | 0.00 | 0.00 |
| COSTOS | 1.00 | 1.00 |
| VELOCIDAD | 0.00 | 1.00 |

StarLine es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

15. PORTABILIDAD

El Usuario tiene derecho a conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicios de telefonía de manera gratuita y en 24 horas, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

Para portar el número desde o hacia StarLine, el Usuario deberá revisar los pasos a seguir en la Página Web o contactar a StarLine en el CIS.

El Usuario puede cancelar los servicios contratados a StarLine cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Usuario.

StarLine pagará como pena convencional al Usuario, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si ésta no se realiza en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada.

StarLine solicitará algunos datos al Usuario para poder realizar el trámite de portabilidad a su nombre y, posteriormente, lo contactará para informarle la fecha en la que se realizará el cambio.

La portabilidad no tiene costo para el Usuario y se realiza en un máximo de 24 horas. En caso de que se ejecute exitosamente la portabilidad hacia otro operador, ésta será causa suficiente para la cancelación del Contrato de Usuario StarLine, sin necesidad de ningún procedimiento adicional, lo cual no eximirá al Usuario del pago de las sumas adeudadas a StarLine por la prestación del Servicio.

El Usuario podrá cancelar el Servicio cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no sea ejecutada dentro de las 24 horas siguientes, por causas no imputables al Usuario.

Para más información sobre la portabilidad, el Usuario podrá ingresar a <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/portabilidad-numerica>.

16. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Para realizar cualquiera de los trámites que se indican en este catálogo, el titular del Contrato de Usuario StarLine deberá exhibir cualquiera de las identificaciones oficiales que se indican a continuación:

- ✓ Credencial de elector vigente emitida por el Instituto Nacional Electoral –INE–
- ✓ Pasaporte vigente emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores –SRE–.
- ✓ Cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública.
- ✓ Licencia de conducir vigente expedida por la autoridad correspondiente a la entidad federativa.

- ✓ Cédula de Identificación de la Secretaría de la Defensa Nacional –SEDENA– con número de matrícula y fecha de expedición –sólo es válida para elementos activos de las Fuerzas Armadas de México–.
- ✓ Forma Migratoria FM2, FM3 o Credencial de Forma Migratoria Múltiple expedida por la Secretaría de Gobernación –SEGOB– a través del Instituto Nacional de Migración –INM–.

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el Usuario deberá comunicarse al CIS para ser atendido por un ejecutivo de StarLine o directamente en los establecimientos autorizados por StarLine.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Usuario StarLine debidamente identificado o, en su caso, por persona debidamente autorizada por éste, quien deberá exhibir su identificación oficial vigente, carta poder original suscrita por el titular –tratándose de persona física– o el poder para actos de administración –en caso de persona moral–, según corresponda.

16.1. Portabilidad

La portabilidad es el derecho de los Usuarios de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicios de telefonía, de manera gratuita, y en 24 horas, contadas a partir del ingreso de la solicitud en el sistema, siempre y cuando se ingrese entre las 11 y las 17 horas en Días Hábiles, debido a que las solicitudes presentadas en horario posterior, se considerarán como ingresadas a las 11 horas del día hábil siguiente.

Para realizar la portabilidad, el servicio debe estar activo y, en caso de cancelación, que no hayan transcurrido más de 40 días naturales.

Para portar el número desde o hacia StarLine, el Usuario debe seguir el siguiente procedimiento:

1. Llamar o mandar un mensaje SMS de texto con la palabra NIP al 051. El sistema regresará la llamada o el mensaje con el NIP de portabilidad. Cada NIP tendrá una vigencia de 5 días.
2. Iniciar la solicitud de portabilidad del número a StarLine, comunicándose al CIS, o en alguno de los establecimientos autorizados de StarLine. El solicitante debe disponer de una identificación oficial.

3. Proporcionar al CIS o al encargado del establecimiento autorizado de StarLine, el NIP generado por el sistema.
4. En el CIS, se le indicará al Usuario dónde obtener la tarjeta SIM de StarLine con número transitorio o, si el trámite se realiza directamente en un establecimiento autorizado de StarLine, allí obtendrá la Tarjeta SIM de StarLine.
5. Una vez obtenida la Tarjeta SIM de StarLine, se indicará al Usuario la fecha en que ocurrirá el cambio de compañía telefónica. Como regla general, ésta se programará para las 03:00 AM del día hábil siguiente. Si el Usuario requiere que la portabilidad se realice en una fecha posterior, podrá elegir una fecha, siempre y cuando no exceda de 5 días hábiles a la fecha de la solicitud de portabilidad.
6. Al no disponer de servicios en la tarjeta SIM del proveedor anterior, el Usuario deberá reemplazarla por la Tarjeta SIM de StarLine.

16.2. Suspensión por robo o extravío

Si el Usuario pierde o le roban su Equipo de Telefonía Móvil podrá solicitar la suspensión de la Línea a través del CIS o directamente en los establecimientos autorizados por StarLine. El Usuario deberá proporcionar la información que, el ejecutivo de StarLine le solicite, con base en las políticas de seguridad de StarLine, entre la que se encuentra la clave CURP del Usuario y la marca y modelo del Equipo de Telefonía Móvil objeto del robo o extravío, para evitar que un tercero ajeno al titular suspenda la línea. La suspensión de la Línea por robo o extravío es un trámite sin costo para el Usuario.

Asimismo, el Usuario podrá solicitar a StarLine el bloqueo del Equipo de Telefonía Móvil, vía telefónica o en los establecimientos que autorice StarLine, para evitar que ese equipo sea reactivado, flexeado o usado en actos delictivos. El Usuario deberá tener a la mano el código IMEI. El bloqueo del Equipo de Telefonía Móvil no tiene costo para el Usuario. Para mayor información, el Usuario deberá consultar el siguiente hipervínculo: <https://starlinemx.com/perdida-o-robo/>.

StarLine proporcionará al Usuario un folio del reporte de robo o extravío; dicho número será solicitado posteriormente al Usuario para la reactivación de la Línea, previa compra y sustitución de la Tarjeta SIM, cuyo costo se encuentra debidamente registrado ante el IFT.

16.3. Aclaraciones y ajustes

El Usuario podrá solicitar aclaraciones con respecto al consumo de los servicios incluidos en la oferta comercial contratada. Las aclaraciones serán atendidas en el CIS, vía telefónica.

En su caso, el Usuario deberá proporcionar la información que el ejecutivo de StarLine le solicite con base en las políticas de seguridad, entre la que se encuentra, la clave CURP del Usuario y ciertos detalles asociados a la transacción objeto de la aclaración, para evitar que un tercero ajeno al titular acceda a este trámite. El Usuario recibirá la contestación a su solicitud en las 24 horas siguientes. Este trámite no tiene costo para el Usuario.

16.4. Cancelación del Contrato de Usuario StarLine

El Usuario podrá cancelar el Contrato de Usuario StarLine sin necesidad de recabar la autorización de StarLine, llamando al CIS, e identificándose con su clave CURP y con la marca y modelo de su Equipo de Telefonía Móvil.

El proceso se completará en las 24 horas siguientes a la solicitud de cancelación, pudiendo el Usuario solicitar el reembolso de la parte proporcional de la Tarifa del Servicio que se dejó de prestar con motivo de la cancelación, siempre y cuando la cancelación obedezca a causas imputables a StarLine.

Si el Usuario no tiene saldo y ha vencido el periodo de contratación del Servicio, StarLine cancelará automáticamente el Contrato de Usuario StarLine a los 180 días posteriores a la finalización del último periodo de recarga contratado.

Para que la cancelación del Servicio sea procedente, StarLine debe cerciorarse de que el Usuario no tiene saldo pendiente de ser abonado, atendiendo a lo establecido en el artículo 191, fracción XVI, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. En caso de que el Usuario tenga saldo pendiente de ser consumido, StarLine solo podrá cancelar el Servicio, una vez que transcurra el término de 365 días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

En caso de terminación del Contrato de Usuario StarLine, StarLine debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

17. FALLAS O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

El Usuario deberá avisar a StarLine, de manera inmediata, sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CIS; pudiéndolo hacer por cualquiera de los medios de contacto establecidos en este Código.

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

Al levantar un reporte, StarLine asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su solicitud. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades Competentes. StarLine dará respuesta a la petición del Usuario en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Usuario StarLine y/o en este Código de Prácticas Comerciales.

Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio, se presumirá que éste no presenta problema alguno, continuando la obligación de pago de la Tarifa correspondiente a cargo del Usuario.

18. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

El Usuario será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

Conforme al Contrato de Usuario StarLine, se suspenderá la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna de StarLine, si el Usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Usuario StarLine y/o en las disposiciones aplicables.
- Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
- Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

- Para hacer cesar la comisión de delitos.
- Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
- A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la Línea y/o Equipo de Telefonía Móvil.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, StarLine deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas.

19. BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN

StarLine deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables a StarLine** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de StarLine, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, StarLine deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, StarLine hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
3. 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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, StarLine dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.

4. Cuando StarLine realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, StarLine deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

20. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, StarLine se obliga a:

- Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en el numeral inmediato anterior o de que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.
- La bonificación y compensación se realizará en servicio y al momento de realizarla StarLine se obliga a mandar un mensaje de texto al Usuario para informarle esa situación.

Tratándose de cargos indebidos, StarLine deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente. Si StarLine no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación, además de la sanción que corresponda, estará obligada a pagar el máximo de intereses, los cuales se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

En todo caso, la responsabilidad de StarLine se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

21. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

El Usuario tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno, por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Usuario StarLine.

- La cobertura donde StarLine ofrece el Servicio en la dirección electrónica: **<http://starlinemx.com/cobertura/>**.
- Las tarifas de la oferta comercial vigente disponible en la dirección electrónica: **<http://starlinemx.com>**, dando clic en el apartado denominado Planes aplicables.
- El Aviso de Privacidad vigente en la dirección electrónica: **<https://starlinemx.com/wp-content/uploads/2019/12/Aviso-de-Privacidad-StarLine.pdf>**.
- El estado de cuenta o detalle de consumos, solicitándolo en cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Usuario StarLine.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la Línea y/o del Equipo propiedad del Usuario, se encuentran disponibles cualquiera de los medios de contacto señalados en este Código.

22. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

30

22.1. Factores que pueden afectar la calidad del Servicio

Dada la naturaleza de la propagación inalámbrica, la calidad del Servicio se encuentra relacionada con la naturaleza de la señal de radio, quedando ésta fuera del alcance y control de StarLine en muchas ocasiones.

La propagación de la señal de radio depende de los obstáculos existentes entre la radiobase –eNB– y el Equipo de Telefonía Móvil del Usuario, pudiéndose presentar variaciones por desvanecimiento, interferencias y pérdidas de cobertura por la presencia de obstáculos, así como de las condiciones climatológicas no favorables –ej. lluvia–.

Por lo anterior, StarLine únicamente es responsable de la prestación del Servicio conforme a lo expresamente establecido en los Anexos 5 “Servicios Movilidad SIM ALTÁN” y sus respectivos Apéndices, ambos de la Oferta Pública de Referencia aprobada por el IFT. Cualquier situación o concepto no contemplado en los instrumentos anteriores no será responsabilidad de StarLine, incluyendo los factores externos a StarLine que puedan afectar la calidad de los referidos Servicios.

22.2. Gestión de tráfico basada en volumen de datos con una vigencia determinada

Consiste en ofrecer a los Usuarios un volumen de datos con una vigencia determinada a velocidad *Best Effort*. En todos los casos, el tráfico de datos incluye el acceso a cualquier contenido, aplicación o servicio en Internet en términos no discriminatorios. De no llevar a cabo esta práctica, se podría saturar la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones y se pondría en riesgo el cumplimiento de los términos y condiciones de calidad de las ofertas públicas de referencia aprobadas a Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. por el IFT.

22.3. Calidad y gestión de congestión

StarLine garantiza la calidad del servicio de datos, por lo cual ofrece a sus Usuarios una tasa de transmisión descendente de, al menos 4 Mbps, y una tasa de transmisión ascendente de, al menos 1 Mbps, en el borde de la cobertura exterior en hora pico, aplicable a todo tipo de tráfico que curse por la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones. La calidad del Servicio puede verse afectada por una mayor demanda de tráfico o de Usuarios de la originalmente prevista por StarLine. A tal efecto, StarLine debe reportar de manera regular las proyecciones de tráfico a Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.

Con la finalidad de mantener la integridad de la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones y no afectar a otros Usuarios, StarLine podrá suspender las activaciones en una determinada región o localidad, sin responsabilidad alguna para StarLine.

La gestión de congestión se utiliza para preservar la operación y calidad de la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones, a fin de garantizar la mejor experiencia a los Usuarios. La reducción de velocidad aplica para todo el tráfico de datos, pues de no implementarse podría afectar la operación de la Red Pública Compartida de Telecomunicaciones y la calidad del Servicio.

22.4. Datos patrocinados

La Red Pública Compartida de Telecomunicaciones ofrece datos patrocinados en los siguientes casos:

| Nombre del sitio o página web del contenido patrocinado | Liga al sitio o página web patrocinado | Reglas, limitaciones o restricciones que apliquen al acceso |
|--|---|---|
| Secretaría de Educación Pública / apartado denominado "Programa Aprende en Casa III" | http://educacionconequidad.sep.gob.mx | El Usuario podrá acceder al contenido de la página web cuando esté haciendo uso del servicio en algunos de los nodos-celdas determinadas conforme a las zonas solicitadas por el gobierno, en un horario de lunes a viernes de 8 A.M. a 4 P.M., con velocidad reducida de hasta 300 kbps. |
| Página del Gobierno de México, con información general sobre el COVID | https://coronavirus.gob.mx | El Usuario podrá acceder al contenido de la página web con una velocidad reducida a 300 kbps. |
| Página del Gobierno de México | https://www.gob.mx | El Usuario podrá acceder al contenido de la página web con una velocidad reducida a 300 kbps. |
| Secretaría de Educación Pública / apartado denominado "Programa Aprende en Casa" | http://aprendeencasa.sep.gob.mx | El Usuario podrá acceder al contenido de la página web con una velocidad reducida a 300 kbps. |
| Aprende.mx Clases en línea para los diferentes niveles de educación | https://aprende.gob.mx | El Usuario podrá acceder al contenido de la página web con una velocidad reducida a 300 kbps. |
| Secretaría de Educación Pública / Telesecundaria | https://telesecundaria.sep.gob.mx | El Usuario podrá acceder al contenido de la página web con una velocidad reducida a 300 kbps. |
| Secretaría de Educación Pública / Subsecretaría de educación básica | https://educacionbasica.sep.gob.mx | El Usuario podrá acceder al contenido de la página web con una velocidad reducida a 300 kbps. |

22.5. Límite en la responsabilidad de StarLine en la prestación del Servicio

El Usuario es el único responsable de implementar las medidas de seguridad adecuadas para proteger el Equipo de Telefonía Móvil y para respaldar la información que haya almacenado en éste.

StarLine no es responsable de aquellos actos u omisiones de terceros, pues se encuentran fuera de su control, entre éstos:

- Accidentes de tránsito o de otra índole, o cualquier demanda relacionada con problemas de salud causados por el Servicio.
- El Contenido de Datos o el tipo de información a la que el Usuario acceda mientras utiliza el Servicio.
- La información o comunicaciones bloqueadas por un filtro de SPAM.
- Pérdida de información por virus, gusanos o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos o audio maliciosos.

22.6. Restricciones en el uso del Servicio

Existen factores ajenos a StarLine que pueden afectar la experiencia de nuestros usuarios, como son:

- Las condiciones topográficas y climatológicas donde el Usuario utilice el Servicio.
- Las características técnicas y el estado de conservación del Equipo de Telefonía Móvil utilizado por el Usuario.
- El uso del Servicio en interiores, sitios subterráneos, pisos altos, elevadores, aeronaves, estructuras y lugares construidos con materiales que degraden las señales de radiofrecuencia, o en lugares donde haya una concentración inusual de usuarios, por citar algunos ejemplos. Asimismo, la cobertura del Servicio puede variar en su calidad o presentar afectaciones debido a la intensidad de la señal.
- La instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de terceros no autorizados u homologados por el IFT.

- Por disposición oficial, los servicios de telefonía móvil son bloqueados en los centros penitenciarios por las autoridades, lo que puede llegar a ocasionar afectaciones en sus alrededores y zonas aledañas, por lo cual pueden afectar a los Usuarios que se encuentren incluso a kilómetros de distancia de los centros de reclusión.

22.7. Contenido transmitido por las redes

Si el Usuario contrata un Plan Tarifario que incluya el servicio de datos podrá tener acceso a servicios de Internet, texto, imágenes, videos, juegos, gráficos, música, e-mail, aplicaciones, sonido y otros materiales –“**Contenido de Datos**”– o enviar Contenido de Datos a cualquier otro lugar, dependiendo del Plan Tarifario contratado. Los contenidos a los que el Usuario accedería mediante el uso de Internet son de terceros, de los cuales StarLine **no es responsable ni ofrece garantías**.

El Usuario debe tener en cuenta que el Contenido de Datos puede ser: **(a)** inadecuado para niños/menores de edad; **(b)** poco fidedigno o inexacto; o, **(c)** ofensivo, indecente o censurable. Por lo tanto, el Usuario es el único responsable de evaluar el Contenido de Datos al que él accede o los terceros a los que les dé acceso a través del Servicio. Es importante que el Usuario controle el uso de datos que hagan los niños/menores.

El Contenido de Datos de terceros puede dañar el Equipo de Telefonía Móvil y/o software. StarLine no será responsable de ningún Contenido de Datos de terceros, ni tampoco de ningún daño causado por algún Contenido de Datos al que acceda el Usuario a través del Servicio o que cargue en el Equipo de Telefonía Móvil, por lo que es responsabilidad del Usuario almacenarlo y respaldarlo.

23. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias a StarLine, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En el CIS, a través del número gratuito **800 700 7827 (Opción 5)**, en un horario de 06:00 a 23:00 horas.
- En el correo electrónico **cis@stargroup.com.mx** o **atencionclientes@stargomexico.com**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

- El envío de mensajes por medio de la Página Web.

El Usuario podrá elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta StarLine para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como para la cancelación de los mismos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

StarLine cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

StarLine permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al Usuario que celebró el Contrato de Usuario StarLine a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

Las quejas que StarLine reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, StarLine establezca, mismos que no deberán exceder de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Usuario.

StarLine puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. StarLine se abstendrá de suspender el Servicio a los Usuarios que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva.

24. DOMICILIO Y MAPAS DE UBICACIÓN DE LAS OFICINAS O CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN Y, EN SU CASO, LA DIRECCIÓN O MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ESTE FIN; Y, LOS DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AMBOS CASOS

Por el momento, StarLine no cuenta con establecimientos físicos de atención al Usuario; sin embargo, el Usuario puede elegir libremente cualquiera de los canales para la recepción de consultas, dudas, aclaraciones y quejas, para ser atendido por un representante de StarLine.

25. NO DISCRIMINACIÓN

StarLine debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros usuarios en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que StarLine ofrezca condiciones más favorables a uno o más usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

26. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad vigente se encuentra para su consulta en la Página Web, para que el Usuario pueda ejercer alguno de sus derechos de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al Usuario que, al activar la Línea, está aceptando que StarLine utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

StarLine está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.