

Código de Prácticas Comerciales

Duono, S.A. de C.V.

Enero de 2022

I. Presentación.

Duono, S.A. de C.V. (**DUONO**) es una empresa dedicada a proveer capacidad para el establecimiento de enlaces de microondas punto a punto en las bandas de 7, 15, 23 y 38 GHz, a aquellos **CLIENTES** que soliciten sus servicios, de acuerdo a la oferta comercial vigente y debidamente registrada ante el IFT, así como a la disponibilidad de espectro al momento de la solicitud.

II. Aviso.

DUONO se reserva en todo momento el derecho de modificar los términos y condiciones del presente Código de Prácticas Comerciales que a continuación se transcriben. Los términos antes señalados, cuando sean empleados con mayúscula la inicial, tendrán la definición que a los mismos se les asigna, sin perjuicio de que sea utilizados en plural o singular o de cualesquiera otros términos que se señalen a lo largo del presente documento.

Los términos y condiciones de los planes tarifarios que ofrece nuestra empresa, podrán ser consultados en la página electrónica del Registro Público de Telecomunicaciones a cargo del IFT, la cual podrá ser consultada directamente desde el sitio www.duono.mx, así como en las Oficinas corporativas de esta concesionaria de telecomunicaciones.

III. Definiciones.

III.1 Cliente.

Persona física o moral que solicite y reciba el suministro de capacidad para el establecimiento de enlaces de microondas punto a punto por parte de DUONO, previa suscripción del CONTRATO correspondiente.

III.2 Cobertura.

Se refiere al área geográfica del territorio de la República Mexicana, donde DUONO cuenta con cobertura autorizada, según el/los respectivo(s) título(s) de concesión(es) para la prestación de sus servicios.

III.3 Código.

Se denomina de esta forma al Código de Prácticas Comerciales de DUONO, documento que conforma una guía para la atención de clientes por parte de DUONO. En este Código se especifican, entre otros: (i) los Servicios que esta empresa ofrece, sus principales características y formas de contratación; y (ii) las políticas que aplica para prestar los Servicios.

III.4 Constancia de no interferencia.

Documento expedido por la EMPRESA CERTIFICADORA, mediante el cual se confirma que las condiciones técnicas de operación de un determinado enlace de microondas punto a punto no causa interferencia perjudicial a otros enlaces establecidos con anterioridad.

Al efecto, DUONO, de conformidad con lo establecido en su Contrato de Prestación de Servicios, gestionará y obtendrá el documento correspondiente para todos y cada uno de los enlaces que el CLIENTE pretenda instalar.

La CONSTANCIA DE NO INTERFERENCIA tendrá una vigencia máxima de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de expedición.

III.5 Contrato,

Contrato de prestación de servicios que firma el CLIENTE con DUONO para formalizar la Prestación del Servicio de Provisión de Capacidad para el Establecimiento de Enlaces de Microondas Punto a Punto, el cual, de conformidad con la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones, fue debidamente registrado ante el IFT.

III.6 Domicilio del Cliente.

Inmueble, o lugar físico en donde se presta el SERVICIO o el lugar donde el CLIENTE manifiesta tener su asiento de negocios o donde éste designe una ubicación geográfica para oír y recibir notificaciones.

III.7 Domicilio de DUONO.

Lugar físico en dónde donde DUONO recibe todo tipo de notificaciones.

III.8 Empresa Certificadora.

Es la persona moral responsable de expedir las CONSTANCIA DE NO INTERFERENCIA para el establecimiento de enlaces de microondas punto a punto. Esta persona moral cuenta con las autorizaciones correspondientes de las autoridades regulatorias competentes.

III.9 Factura.

Documento en el que se detallan los movimientos realizados por el CLIENTE durante un período de tiempo determinado, que además contiene los montos correspondientes a las contraprestaciones y adeudos a cargo del CLIENTE por la prestación de los SERVICIOS.

III.10 IFT.

Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

III.11 DUONO.

Acrónimo de Duono, S.A. de C.V.

III.12 Orden(es) de Servicio(s).

Consisten en el detalle de precios, duración, cargos aplicables y condiciones, entre otros elementos, por las cuales DUONO y el CLIENTE se comprometen cumplir para la prestación de un servicio ahí amparado. Las Órdenes de Servicio se podrán modificar por las PARTES, previo acuerdo de estas y se insertarán como Anexo al contrato, del que forman parte integrante.

III.13 Servicio(s).

La provisión de capacidad¹ para el establecimiento de enlaces de microondas punto a punto en la banda de 7, 15, 23 y 38 GHz dentro de la Cobertura concesionada. Los SERVICIOS serán prestados aplicando las tarifas registradas por DUONO ante el IFT y se registrarán en las ÓRDENES DE SERVICIO que LAS PARTES al efecto suscriban.

¹ Entendiendo por ello, el otorgamiento de un ancho de banda determinado en las frecuencias concesionadas.

Con ello, nuestros clientes podrán transmitir y recibir información entre dos puntos enlazados a través de microondas que pueden o no requerir puntos intermedios para completar esta conexión.

IV. Aplicación del Código.

El Código de Prácticas Comerciales de DUONO es un documento realizado con la finalidad de dar a conocer las reglas, los términos, los procedimientos y las condiciones que serán aplicados a la relación existente entre DUONO en su calidad de prestador de servicios de telecomunicaciones y el CLIENTE, con relación a los Servicios que nuestra empresa ofrece, incluidas, las políticas que DUONO aplica para el uso de los éstos.

El CODIGO tiene la finalidad de cooperar y servir como una guía en la solución de cualquier controversia relacionada con la prestación del SERVICIO, tales como; aclaraciones, definición de servicios o quejas relacionadas con la facturación del SERVICIO.

El CLIENTE entiende que el presente CÓDIGO podrá ser actualizado o modificado en cualquier momento, de acuerdo con las condiciones y los criterios propios de la operación y del servicio prestado por DUONO, aunado a los cambios que a nivel regulatorio impacten a la industria. Al efecto, esta empresa se compromete informar a sus Usuarios y a poner a disposición del público en general, las actualizaciones correspondientes.

Este documento se encontrará a disponible para consulta, en los inmuebles destinados para la atención al CLIENTE y en la página de Internet: www.duono.mx o en cualquier otra que en un futuro determine la empresa.

V. Reglas generales.

El SERVICIO prestado por DUONO se ofrece de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el CONTRATO, en el presente CODIGO, la normatividad aplicable vigente y futura, además de aquellas tarifas registradas por DUONO ante el IFT.

V.1 Planes y reglas tarifarias.

Las reglas de operación tarifaras se detallarán en el capítulo séptimo (VII) siguiente. Por su parte, el registro de tarifas actualizado de DUONO podrá consultarse en la página

https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/, en el sitio web de DUONO www.duono.mx o en nuestras oficinas comerciales.

Nuestros CLIENTES podrán en cualquier momento modificar el Plan tarifario contratado y elegir aquél que, de acuerdo a sus necesidades y requerimientos de servicio sea de su interés.

Así, según sea el caso y en cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios de DUONO, las Partes podrán, modificar o bien, concluir una Orden de Servicio en cualquier momento.

V.2 Alcance del Servicio.

La prestación del SERVICIO se efectuará previa celebración del contrato correspondiente entre las PARTES.

El SERVICIO será proporcionado permanentemente durante la vigencia del Contrato respectivo, conforme a los términos, condiciones, características y especificaciones que acuerden las partes que en él intervengan.

V.3 Limitaciones al Servicio.

El SERVICIO que proporciona DUONO está sujeto a lo estipulado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las condiciones establecidas en los Títulos de Concesión otorgados por el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para el uso, aprovechamiento y explotación de bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para la provisión de capacidad para el establecimiento de enlaces de microondas punto a punto, la Ley Federal de Telecomunicaciones, el Código de Comercio, el Reglamento de Telecomunicaciones, las Tarifas Registradas que se encuentren vigentes y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables vigentes y futuras.

DUONO gestionará ante la EMPRESA CERTIFICADORA la CONSTANCIA DE NO INTERFERENCIA, con base en las condiciones técnicas de operación que indique el CLIENTE.

El SERVICIO que proporciona DUONO está sujeto a la previa expedición de la correspondiente CONSTANCIA DE NO INTERFERENCIA para el establecimiento de cada enlace de microondas punto a punto.

El CLIENTE no podrá en ningún caso ceder o transferir el uso del SERVICIO proporcionado de acuerdo a este CODIGO y al CONTRATO celebrado por las partes, salvo autorización expresa y por escrito de DUONO.

Cuando sea intención del CLIENTE ceder los derechos adquiridos por el CONTRATO y su(s) ÓRDEN(ES) DE SERVICIO, deberá notificar formalmente a través de los canales previstos en el CONTRATO, su intención a DUONO a más tardar, 60 (sesenta) días naturales antes de la fecha en que desee realizar dicho movimiento.

En dicha notificación, el solicitante presentará en un escrito libre su manifestación por realizar dicho movimiento, la fecha en la que desea surta efecto, el nombre del cesionario, además de información financiera suficiente que permita a la empresa evaluar la viabilidad de dicha operación, además de una carta compromiso signada por el representante legal de la posible cesionaria, a través de la cual se comprometa a dar cumplimiento cabal a las obligaciones adquiridas.

DUONO en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación informará sus consideraciones al solicitante y posible cesionario su veredicto, por lo que en caso de resultar favorable, iniciará el procedimiento de modificación al contrato respectivo.

V.4 Límite de Responsabilidades de DUONO

La responsabilidad de DUONO se limita a garantizar la disponibilidad de las bandas de frecuencias del espectro que tiene concesionadas a su favor y sean contratadas por el CLIENTE, según se describa en las Órdenes de Servicio que al CONTRATO.

En caso de detectarse interferencias perjudiciales, el CLIENTE deberá notificar a DUONO tal situación acompañando la evidencia técnica respectiva.

DUONO presentará una denuncia ante el IFT para dar solución a tal situación.

V.5 Fecha de inicio del cobro del Servicio.

DUONO iniciará el cobro de sus servicios, a partir de la fecha de instalación y/o el inicio de operación de los SERVICIOS, lo que ocurra primero.

V.6 Estudios de Crédito.

Al momento de la contratación, incluida la suscripción inicial o modificación a una ORDEN DE SERVICIO, DUONO podrá solicitar al CLIENTE una autorización para realizar diversos

estudios de crédito por sí misma o a través de la sociedad de información de crédito que estime conveniente, a fin de evaluar la capacidad financiera del CLIENTE.

De acuerdo a los resultados de dichos estudios crediticios, DUONO podrá solicitar la modificación o no de las ÓRDENES DE SERVICIO vigentes.

Conviene las PARTES que DUONO conservará toda la información provista por el CLIENTE –incluidos los resultados de la investigación crediticia- con carácter confidencial, en términos de la legislación aplicable.

V.7 Suspensión y Reactivación de los Servicios.

V.7.1 Causales Generales.

Son causas de suspensión de los Servicios bajo la responsabilidad del CLIENTE, las siguientes:

- No cubrir, por cualquier causa, el importe íntegro de la factura mensual en la fecha de pago respectiva sobre cualquier ORDEN DE SERVICIO vigente;
- La detección de EQUIPOS instalados distintos a los relacionados en el CONTRATO o bien, éstos no estén homologados debidamente.
- Cualquier acto u omisión del CLIENTE que suponga o implique una violación a cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato o cualquier acto ilícito.
- La instalación y/u operación de cualquier tipo de enlace no previsto en las Órdenes de Servicio, así como la indebida canalización de los mismos.

La suspensión de los SERVICIOS no implica la terminación del CONTRATO y, por tanto, es procedente el cobro de los cargos mensuales por los Servicios prestados al CLIENTE o aquellos adicionales que deban cobrarse por tal irregularidad detectada.

V.7.2 Por interferencias perjudiciales.

El CLIENTE será el único responsable, por cualquier interferencia a otros concesionarios, causada por no cumplir con las especificaciones técnicas establecidas en la CONSTANCIA DE NO INTERFERENCIA.

En ese caso, DUONO notificará al CLIENTE tal situación dentro de los 3 (tres) días siguientes al que tenga conocimiento de la interferencia y el CLIENTE estará obligado a suspender la operación del enlace de microondas dentro de las siguientes 24 (veinticuatro) horas siguientes contadas a partir de que reciba la notificación señalada de

DUONO, hasta que vuelva a ajustar la operación de sus equipos a las especificaciones establecidas en la CONSTANCIA DE NO INTERFERENCIA.

El CLIENTE se obliga a utilizar e instalar únicamente equipos, accesorios u otros elementos previamente homologados conforme a las disposiciones aplicables y aprobadas por DUONO.

V.8 Restablecimiento de los Servicios.

Cuando se suspendan los SERVICIOS al CLIENTE por falta de pago, éste tendrá un plazo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de suspensión para solicitar su restablecimiento, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y, en su caso, se hubiese cubierto el cargo aplicable por restablecimiento de los Servicios, siempre que ésta hubiese sido imputable al CLIENTE.

Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará dentro de un término de 2 (dos) días hábiles.

La comisión de actos ilícitos no da lugar al restablecimiento de los servicios bajo ninguna circunstancia.

V.9 Cambios de domicilio.

En caso que el CLIENTE tenga necesidad de cambiar uno de los domicilios del SERVICIO especificados en el CONTRATO correspondiente, DUONO gestionará una nueva CONSTANCIA DE NO INTERFERENCIA a cargo del CLIENTE.

Paralelamente, siempre que el CLIENTE o DUONO hubieren cambiado sus domicilios, éstas deberán notificarse por a la otra cualquier, cuando menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que vaya a efectuar esa modificación.

Todas las notificaciones o avisos (colectivamente, las “Notificaciones”) requeridas o permitidas o que deban realizarse con respecto al CONTRATO, se harán por escrito, entregadas personalmente, o bien, correo registrado o certificado.

V.10 Pago de la Factura.

Toda factura remitida al domicilio señalado por el CLIENTE, deberá ser pagada por éste conforme a lo establecido en la cláusula aplicable del CONTRATO.

Al efecto, debe precisarse que, en caso de no cubrirse el monto total facturado en una sola exhibición antes de la fecha de vencimiento, DUONO notificará al CLIENTE que

deberá suspender la operación de los enlaces de microondas correspondientes, para lo cual, el CLIENTE se obliga a efectuar tal suspensión y se abstendrá de continuar utilizando el Servicio.

En caso incumplimiento en el pago de dos o más FACTURAS, en forma alterna o consecutiva en un lapso de doce meses, DUONO podrá rescindir el CONTRATO sin responsabilidad para ella.

V.11 Dudas, quejas o aclaraciones de Factura.

Con el objeto de atender cualquier consulta, reclamación y queja, DUONO pone a disposición para la recepción, los siguientes medios de atención: (i) correo electrónico indicado en el sitio web de DUONO; (ii) número de atención a clientes de DUONO; (iii) la sede corporativa, además de (iv.) cualquier otro medio, presente o futuro, que IDUONO ponga a disposición de sus usuarios. De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, LA EMPRESA dará la debida respuesta en un plazo que no excederá de 20 (veinte) días contados a partir del envío del planteamiento.

V.12 Niveles y Compromisos de Calidad

La calidad de los servicios es responsabilidad del CLIENTE. En caso de detectar interferencias perjudiciales en cualquiera de los enlaces contratados, deberá notificar a DUONO por escrito de tal situación, acompañando de la evidencia técnica respectiva.

DUONO, por su parte, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la recepción de dicha información, presentará una denuncia ante el IFT, de la cual, remitirá una copia simple al CLIENTE para su archivo.

Por otra parte, es importante advertir que cada enlace contratado deberá operarse conforme a las especificaciones técnicas establecidas en cada una de las Constancias de no Interferencia, respetando el ancho de banda contratado y los patrones de radiación definidos por DUONO.

V.13 Cancelación de los Servicios

Cualquier comunicación relacionada con la cancelación de los servicios, deberá ser notificada por escrito a la(s) persona(s) designadas de DUONO en el Contrato de

Prestación de Servicios y estar debidamente suscritas por la(s) persona(s) autorizada(s) por parte del CLIENTE en el mismo instrumento, ya sea: (a.) en papel y de forma presencial, mediando un acuse de recibo; (b.) a través de mensajería especializada o correo certificado, con acuse de recibo o, (c.) utilizando algún medio electrónico que admita confirmación de envío y/o recepción.

La cancelación podrá realizarse de manera total, lo cual incluye al Contrato y todas las Órdenes de Servicio incluidas en él o bien, parcial; es decir, sobre alguna(s) orden(es) de servicio en específico, debiendo cualesquiera de las partes notificar a la otra su intención dentro de los 60 (sesenta) días naturales previo a ello. En caso de no mediar respuesta en un plazo igual, se entenderá por aceptada la solicitud; este trámite no tiene costo.

Las cancelaciones podrán realizarse y/o enviarse las 24 horas del día, todo el año, con excepción de aquellas que sean notificadas de forma personal en las oficinas de DUONO, mismas que operan de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas.

VI. Garantías.

- a) DUONO podrá exigir al CLIENTE, en cualquier momento, a fin de garantizar el pago de cualesquiera de sus obligaciones, cualquiera de lo siguiente:
 - i. Otorgar fianza en favor de DUONO, autorizándola en este acto para que en su nombre y representación contrate y obtenga, la cual estará vigente durante todo el tiempo que dure esa relación comercial y la cual será actualizada anualmente. El CLIENTE pagará a DUONO, a la firma del CONTRATO, el importe de la prima de dicha fianza, misma que no podrá ser rembolsada y/o;
 - ii. Constituir depósito en garantía en favor de DUONO, en el entendido de que dicho depósito no será devuelto al CLIENTE sino hasta el momento en que: (i.) hayan sido cubiertos todos los adeudos a cargo del CLIENTE y hayan sido cancelados los Servicios y (ii.) presente el CLIENTE el original del pago del depósito constituido en garantía.
- b) Limitaciones del Uso de las Garantías.

El hecho de constituir una garantía en ningún caso exentará al usuario del pago oportuno de las FACTURAS que le correspondan. DUONO podrá aplicar el monto

de la garantía constituida a cualquier adeudo que el CLIENTE tenga pendiente con DUONO.

c) Devolución del depósito otorgado en garantía.

DUONO devolverá al CLIENTE el depósito otorgado en garantía, una vez que (i.) hayan sido cubiertos todos los adeudos a cargo del CLIENTE y hayan sido cancelados los SERVICIOS, (ii.) se presente el representante legal del CLIENTE a solicitar su devolución mediante escrito formal en la oficina principal de DUONO, y (iii.) exhiba original del pago del depósito constituido en garantía.

d) Expedición de Fianzas y Otras Garantías.

En el caso de que DUONO solicite al CLIENTE constituir una(s) fianza(s) u otra(s) garantía(s) para garantizar las obligaciones derivadas de la prestación del SERVICIO, deberán ser expedidas a favor y a satisfacción de DUONO dentro de los 30 días naturales siguientes a la notificación por escrito de DUONO, por una institución mexicana debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Una(s) fianza(s) u otra(s) garantía(s) requerida(s) de acuerdo a esta sección será(n) considerada(s) en adición a cualquier anticipo, garantía o contribución relacionada con construcciones especiales o facilidades.

DUONO podrá rescindir el CONTRATO correspondiente en caso de que el CLIENTE no constituya la fianza(s) o garantía(s) estipuladas en el párrafo anterior.

El hecho de constituir una fianza u otra garantía en ningún caso exentará al usuario del pago oportuno de las FACTURAS que le correspondan. DUONO podrá aplicar el monto de las fianzas y/o otras garantías constituidas a cualquier adeudo que el CLIENTE tenga pendiente con DUONO.

VII. Política Tarifaria.

- a) DUONO registrará las tarifas de los SERVICIOS ante las autoridades correspondientes, en forma previa a su aplicación y podrá modificar los cargos de los SERVICIOS de acuerdo a las disposiciones tarifarias y demás aplicables. El CLIENTE se hará responsable por el pago de la totalidad de los cargos aplicados por DUONO que le correspondan, de acuerdo con los términos y condiciones especificados en su CONTRATO.

b) Descripción de Cargos. Los cargos reflejados en la FACTURA del CLIENTE podrán incluir entre otros, y sin que esto implique limitación, uno o más de los siguientes conceptos:

- i. Cargos por concepto de la contratación del SERVICIO- Son los cargos aplicados por única ocasión o evento por contratación o expedición de CONSTANCIA DE NO INTERFERENCIA.
- ii. Cargos mensuales - Son los cargos aplicados de manera mensual por concepto de la renta del SERVICIO, en el entendido que éste se contrata para usarse ilimitadamente durante un período determinado de vigencia del CONTRATO, siendo la unidad de medida la facturación mensual.
- iii. Cargos de Ordenes de servicio - Son los cargos aplicados por modificaciones administrativas, cambio en las direcciones de las puntas, ajustes a la cuenta y/o por la expedición de nuevas CONSTANCIAS DE NO INTERFERENCIA. Las modificaciones especificadas en las órdenes de servicio pueden incluir, sin que esto constituya limitación, órdenes para establecer servicios nuevos, adiciones, cambios o terminación de/a un SERVICIO existente y órdenes para otros ajustes o modificaciones administrativas o técnicas.

Al respecto, es importante aclarar, que los cargos mensuales que DUONO facture a sus clientes, se harán de manera adelantada.

VIII. Facturación, pagos, créditos y cobranza.

a) Facturación.

En forma mensual, DUONO emitirá una FACTURA que contendrá de manera desagregada o independiente los conceptos de cobro.

La fecha de pago de la FACTURA será dentro de los 10 (diez) primeros días naturales de cada mes.

La renta mensual será cobrada por meses adelantados.

b) Pagos.

Todos los pagos deberán efectuarse en moneda nacional. El CLIENTE podrá realizar los pagos a través de los siguientes medios:

- i. Transferencia electrónica de fondos, y

ii. Entero en las oficinas corporativas de DUONO.

Los pagos podrán realizarse por cualquier otro método que en un futuro establezca DUONO para tal efecto, e informe debidamente al CLIENTE en forma impresa o a través de notificación electrónica en las direcciones establecidas al efecto.

c) Otros Términos y Condiciones

i. Los impuestos y derechos aplicables no están incluidos en las tarifas del SERVICIO y se desglosarán separadamente de los SERVICIOS de DUONO.

IX. Atención a clientes.

DUONO ha diseñado distintos medios y espacios para atender a sus clientes; estos son:

a) Página de Internet: www.duono.mx.

b) Ayuda en línea, a través del correo electrónico info@duono.mx, donde atender las inquietudes respecto de los SERVICIOS; disponible las 24 horas del día.

c) Número de contacto telefónico: 55 10 10 27 73.

d) Oficinas Corporativas (Centro de Atención a Clientes): Lago Zurich # 245, Edificio Telcel, Colonia Ampliación Granada, C.P. 11529, Ciudad de México.