



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales, tiene como objetivo describir los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa Softnet Soluciones, S.A. de C.V., quien opera bajo el nombre comercial de “softcell”, al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, el 05 de marzo de 2026.

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

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

2. TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES

Las siguientes definiciones se agregan para un mejor entendimiento del proceso de contratación de los servicios que presta softcell, los cuales se pueden abreviar y tener una referencia para el Cliente.

- a) **“Altán”** Es la empresa mexicana Altán Redes, S.A.P.I. de C.V., concesionaria responsable del diseño, despliegue, operación y comercialización de la Red Compartida, una red pública de telecomunicaciones de carácter mayorista mediante la cual presta servicios de capacidad, acceso, interconexión y demás servicios mayoristas de telecomunicaciones a concesionarios y operadores autorizados, incluidos los Operadores Móviles Virtuales (OMV), entre ellos softcell, para que éstos puedan ofrecer servicios de telecomunicaciones móviles a los usuarios finales en territorio nacional.

- b) **“Autoridad Gubernamental”** significa cualquier autoridad, dependencia, órgano, organismo o cualquier otra entidad perteneciente a los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, o bien cualquier organismo autónomo, empresa productiva del Estado, ya sea en los ámbitos federal, estatal o municipal, incluyendo a la administración pública centralizada y paraestatal, comisiones, órganos, organismos, instituciones o cualquier otra entidad que ejerza facultades o funciones ejecutivas, legislativas, judiciales, fiscales, reguladoras o administrativas, correspondientes al gobierno de que se trate y tenga jurisdicción o competencia sobre el asunto del que se ocupe.
- c) **“Autorización”** Es el Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones en favor de Softnet Soluciones, S.A. de C.V., el 05 de marzo de 2026.
- d) **“Cliente”** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato con softcell.
- e) **“Código”** Es el presente documento denominado Código de Prácticas Comerciales que será aplicable en forma supletoria al Contrato, en lo que no prevea este último. Las Partes convienen que este Código podrá modificarse de tiempo en tiempo por softcell para efecto de su actualización.
- f) **“Contrato”** Es el contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones, aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor e inscrito en el Registro Público de Concesiones de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, el cual suscribe softcell con el Cliente.
- g) **“CRT”** Es la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.
- h) **“Disposiciones Legales”** Comprende las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y/o cualquier, código, ley, reglamento, decreto, acuerdo, lineamiento, criterio, regla, circular, norma mexicana, norma oficial mexicana o cualquier otra norma, resolución, acuerdo, criterio, opinión o autorización, emitido por cualquier autoridad legislativa o administrativa, o bien, cualquier medida, suspensión, resolución, orden, decreto o auto, emitido por cualquier Autoridad Gubernamental, de aplicación general y/o particular vigente en México, de acuerdo con las reglas de validez y prelación de las normas en los Estados Unidos Mexicanos.
- i) **“Equipo Terminal”** Es el equipo necesario para que el Cliente reciba el Servicio que se especifica en el Contrato, el cual deberá estar debidamente homologado por la CRT.

- j) **“Establecimiento”** Son los domicilios de las sucursales que softcell tenga para la atención a los Clientes, cuyos domicilios se señalarán en la página de internet <https://softcell.mx/>
- k) **“Fuerza Mayor”** y/o **“Caso Fortuito”** Para efectos del Contrato, firmado entre el Cliente y softcell, significa cualquier suceso de la naturaleza o del hombre que sobrevenga y que no sea imputable al deudor de la obligación de que se trate bajo este Contrato, imprevisible o que si bien previsible, resulte inevitable, insuperable y/o irresistible, no obstante haber actuado el deudor con la diligencia debida para vi que exija la naturaleza de dicha obligación, y que exista una relación de causalidad entre dicho suceso y la imposibilidad física absoluta para cumplir dicha obligación. Se entiende en ambos casos una excluyente de responsabilidad para el deudor de la obligación.
- l) **“IFT”** Se refiere al extinto Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- m) **“Orden de Servicio”** Es el documento que elabora personal de softcell para llevar a cabo la contratación de los Servicios.
- n) **“Parámetro de Calidad”** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Clientes, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- o) **“Parte”** Significa indistintamente el Cliente o softcell.
- p) **“Partes”** Significa conjuntamente el Cliente y softcell.
- q) **“Plan”** Se refiere al esquema comercial en que se ofrecen y prestan los Servicios, pudiendo ser en la modalidad de prepago o pospago.
- r) **“Pospago”** Es el esquema de contratación mediante el cual el Cliente paga el Servicio de manera posterior a la utilización de éste.
- s) **“Prepago”** Es el esquema de contratación mediante el cual el Cliente paga el Servicio de manera anticipada a la utilización de éste.
- t) **“Profeco”** Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- u) **“Renta Mensual”** Es el cargo de tracto sucesivo, a favor de softcell, por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, derivado de la aplicación de las Tarifas registradas ante la CRT.



- v) **“Servicios”** Se refiere a los servicios de telecomunicaciones que comercializa softcell, pudiendo ser la telefonía móvil, el servicio de internet fijo y/o móvil, así como la transmisión de datos (mensajes cortos de texto, conocidos como “SMS”).
- w) **“softcell”** Significa Softnet Soluciones, S.A. de C.V.
- x) **“Tarifas”** Son los cargos que debe pagar el Cliente por el Servicio, conforme al Plan contratado. Dichas tarifas deberán estar registradas ante el Sistema Electrónico del Registro de Tarifas de la CRT y podrán ser consultadas en las páginas de internet https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ y <https://softcell.mx/>

3. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

softcell está facultada legalmente para comercializar los servicios de telecomunicaciones adquiridos de Altán, de conformidad con la Autorización. Al amparo de la cual presta directamente a los Clientes los Servicios, como lo son los servicios de telefonía móvil, el servicio de internet fijo y/o móvil, así como el servicio de mensajes cortos de texto “SMS”.

4. PRECIOS Y TARIFAS

Las Tarifas, los Planes y promociones de softcell, así como sus condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Cliente en la página de internet <https://softcell.mx/>. También, podrán consultarse en el Establecimiento.

Los Formatos Simplificados de las Tarifas serán descargables desde la página de internet <https://softcell.mx/> y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones de la CRT.

En la página de internet <https://softcell.mx/> se encuentra un apartado de Tarifas para que el Cliente pueda descargar y consultar los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa softcell.

El Cliente deberá pagar todos los impuestos que le sean aplicables conforme a las Disposiciones Legales, en virtud de la prestación de los Servicios.



5. COBERTURA DEL SERVICIO.

La Cobertura del Servicio que ofrece softcell podrá ser consultada por el Cliente en el mapa de cobertura que se encuentra publicada en la página <https://softcell.mx/>

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

6. CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

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

softcell en cumplimiento a las Disposiciones Legales, como la Ley Federal en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Código Fiscal de la Federación, Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, entre otras, tiene la obligación de solicitar a los Clientes, documentación e información que acredite la identidad de los contratantes como el nombre o razón social, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes e identificación oficial vigente, escritura donde obre el poder del representante legal, entre otros datos que se indican en el Contrato. Así como cualquier otro dato de identificación que en el futuro se llegue a solicitar legalmente.

Para usar el Servicio, el Cliente deberá adquirir una SIM con softcell y deberá vincular la línea telefónica móvil conforme a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, publicado el 9 de diciembre de 2025 en el Diario Oficial de la Federación, debiendo proporcionar a softcell, tratándose de personas físicas: identificación oficial vigente (INE) o CURP biométrica y para personas morales: la razón social, RFC, así como identificación oficial vigente (INE) del representante legal y documento que acredite dicha representación. Para la vinculación remota también se solicitará una prueba de vida (selfie) a fin de autenticar y validar la identificación oficial proporcionada, y posteriormente: I) insertar el SIM dentro del Equipo Terminal, y II) encender el Equipo Terminal. Una vez encendido el Equipo Terminal recibirá un mensaje corto de texto SMS, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el Cliente podrá recibir ayuda por parte de softcell a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente Código o Contrato.



Al activarse el SIM, el mismo se identificará en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del Cliente, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el Cliente pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con softcell.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, softcell podrá otorgarle al Cliente una nueva SIM sin costo alguno.

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

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato y
- 2.- Aceptar que softcell utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga <https://softcell.mx/>

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

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

7. CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE.

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

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

8. FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA.

Facturación.

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



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

Forma de pago.

Los pagos podrán realizarse en nuestra pagina web, en nuestra app, en nuestras cuentas bancarias, en los establecimientos con los que tengamos convenio.

No contamos con cargos por pagos extemporáneos.

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

Cobranza.

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

9. POLÍTICAS DE TERMINACIÓN.

softcell y el Cliente podrán dar por terminado el Contrato por cualquiera de las causas admitidas por las Disposiciones Legales aplicables o por los acuerdos establecidos en el Contrato.

En el caso de que el Cliente de por terminada una o varias Órdenes de Servicio, aplicarán las penalizaciones por cancelación anticipada conforme se haya establecido en el Contrato.

10. DESEMPEÑO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

softcell comprometerá la disponibilidad del Servicio de acuerdo con lo que se establezca en el Contrato, según sea aplicable al Servicio de que se trate. No obstante, lo anterior, garantizará a los Clientes que los Servicios se presten de forma continua y eficiente de conformidad con los índices y Parámetros de Calidad que establezca la CRT.

softcell en lo que resulte aplicable, cumplirá con los Parámetros de Calidad establecidos en las disposiciones aprobadas por la CRT, o cualquier otra Disposición Legal que los modifique o sustituya.

11. REPORTE DE FALLAS.



Las fallas en el Servicio se pueden reportar en nuestro número telefónico que vendrá en el Contrato, por medio de mensajería electrónica a través de nuestro sitio web <https://softcell.mx/>, y en el Establecimiento que estarán disponibles en nuestro portal.

12. BONIFICACIÓN Y REEMBOLSO.

softcell bonificará y compensará al Cliente en los siguientes casos:

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

A partir de que softcell reciba la llamada por parte del Cliente para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, softcell 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 siguientes a la recepción del reporte.

13. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN.

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

- a) Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en el numeral anterior.
- b) Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
- c) Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

14. ATENCIÓN A CLIENTES Y QUEJAS.

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

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

No obstante, lo anterior, si el Cliente detectara alguna desviación en la calidad de la atención o la calidad de servicios, el Cliente tiene la opción de canalizar sus quejas, sugerencias, recomendaciones u observaciones en relación con los servicios recibidos, mediante el proceso de Atención a Clientes que se encuentra publicado en la página web de softcell.

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

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

- Número telefónico 81 8375 4803 los 7 días de la semana, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y domingos de 11:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Correo electrónico atencion@softcell.mx que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día los 365 días del año.
- Para información comercial dirigirse al número 81 8375 4803.

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



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

15. PRINCIPIOS DE NO DISCRMINACIÓN.

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

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

17. CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO.

En caso de que el Cliente quiera cambiar el Plan contratado, para disfrutar de una mayor cantidad de gigas disponibles o tener una tarifa mensual más acorde a sus necesidades, podrá cambiar de Plan, siempre y cuando

- Esté al corriente en sus pagos, es decir no tenga ningún adeudo.
- Permanezca por lo menos, un mes o un Corte de Facturación con el Plan inicialmente contratado.

La solicitud de cambio de Plan no tendrá ningún costo y la duración de este trámite es de máximo 2 días hábiles contados a partir del momento en que se reciba la solicitud de cambio de Plan del Servicio.

18. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Para la contratación de los Servicios, por parte del Cliente con discapacidad, softcell pone disponible en su página <https://softcell.mx/>, herramientas para visualizar la información y, también pondrá a disposición del Cliente la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los Servicios y los planes que ofrece.



19. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

softcell tratará los datos personales con apego y cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Protección de Particulares, su reglamento, y conforme al aviso de privacidad publicado en <https://softcell.mx/>.

20. POLÍTICAS COMERCIALES DE NUESTROS SERVICIOS

ESQUEMA DE PREPAGO.- Desde nuestro sitio web <https://softcell.mx/>, usted selecciona la oferta que desea adquirir y la prepaga para empezar a usar nuestro servicio por el tiempo que haya contratado.

ESQUEMA DE POSPAGO.- En las ofertas de pospago el Cliente deberá dejar su tarjeta de crédito para cargos recurrentes esta oferta sólo se puede contratar en el Establecimiento que viene en nuestro portal web <https://softcell.mx/>

FORMAS DE PAGO DEL SERVICIO.- Los pagos por los servicios prestados pueden ser pagados en efectivo en el Establecimiento que vienen en nuestra página web <https://softcell.mx/>, con tarjeta de crédito o débito en nuestra app y sitio web antes mencionado, y en los establecimientos con los que tengamos convenio que vienen en nuestro sitio web <https://softcell.mx/>

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS PREPAGO.- Nuestros servicios de prepago no llevan plazo forzoso, por tanto, se puede cancelar al momento que acabe el plan contratado sin penalización alguna.