CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

REDES Y COMUNICACIONES DE MICHOACÁN

Versión: 1

Fecha de elaboración o actualización: 17-11-2026

Razón social completa: Redes y comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.

Nombre comercial del servicio: México en línea

I. Objetivo

Dar a conocer a los usuarios y suscriptores las características de los servicios de telecomunicaciones que presta **Redes y Comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.** (en lo sucesivo, **"EL CONCESIONARIO"** o **"RCM"**), así como describir los requisitos, reglas de cobro, niveles de calidad, políticas de uso y procedimientos para los trámites y gestiones relacionados con los mismos.

II. Servicios y cobertura

EL CONCESIONARIO proporcionará al usuario o cliente que celebre el contrato correspondiente (en lo sucesivo, **"EL SUSCRIPTOR"**) los servicios amparados en su Título de Concesión otorgado por la autoridad federal competente:

- **Servicio de Acceso a Internet:** Consistente en la transmisión, carga y descarga de datos mediante protocolo IP, permitiendo a EL SUSCRIPTOR acceder a contenidos y servicios disponibles en Internet desde el domicilio de instalación.
- **Servicio de Televisión Restringida:** Consistente en la retransmisión de señales de audio y video asociadas que integran los planes contratados, bajo tarifas vigentes y debidamente registradas, sujetas a la disponibilidad de los programadores o titulares de las señales, cobertura y factibilidad técnica.

EL CONCESIONARIO prestará los servicios únicamente dentro de su área de cobertura geográfica autorizada y donde cuente con infraestructura o tecnología disponible. La cobertura puede consultarse en la página web **rcm.net.mx**, vía telefónica o en los Centros de Atención a Clientes.

III. Consideraciones previas a la contratación

EL CONCESIONARIO cobrará exclusivamente los montos o conceptos previstos en sus tarifas vigentes y registradas, las cuales podrán consultarse en los Centros de Atención a Clientes, en la página web y ante la autoridad reguladora.

III.I Plazos y penalidades

La contratación no está sujeta a plazos forzosos. EL SUSCRIPTOR que se encuentre al corriente en sus pagos podrá solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento conforme a lo previsto en este Código.

Los servicios se cobran de forma mensual y por anticipado, estableciéndose el **día 10 de cada mes** como fecha límite de pago ordinario. A partir del **día 11 de cada mes**, se aplicarán recargos progresivos de entre **$20.00 y $30.00 MXN** (impuestos incluidos) según los días de atraso transcurridos. Si el adeudo persiste, EL CONCESIONARIO podrá suspender temporalmente y, en su caso, cancelar el servicio por falta de pago. Para reactivar una línea suspendida, EL SUSCRIPTOR deberá cubrir el saldo vencido, los recargos aplicables y, en su caso, la tarifa de reconexión vigente. Si hubo cancelación por falta de pago y desea recontratar, deberá cubrir la tarifa de contratación vigente.

EL SUSCRIPTOR que opte por realizar el pago anualizado por adelantado recibirá un descuento equivalente a **dos (2) meses de servicio** sobre la tarifa base del plan contratado (cubriendo el equivalente a 10 meses por 12 meses de servicio), sin ser acumulable con otras promociones salvo indicación expresa. EL SUSCRIPTOR podrá solicitar la cancelación en cualquier momento. Sin embargo, en caso de cancelación anticipada antes de concluir los 12 meses, el beneficio promocional quedará sin efecto y los meses efectivamente disfrutados se calcularán con base en la tarifa mensual regular vigente, procediendo únicamente la devolución del saldo remanente no devengado, en caso de existir, previa devolución en buen estado del equipo en comodato.

Salvo disposición distinta en la promoción registrada, si EL SUSCRIPTOR cancela el servicio durante la vigencia de una promoción, se entenderá que renuncia a la misma para efectos de ajustes o devoluciones aplicables, tomando como base la tarifa regular vigente.

EL CONCESIONARIO no cobra penalización o tarifa específica por terminación anticipada cuando no exista plazo forzoso y la cuenta se encuentre al corriente.

III.II Garantía de Equipos y depósito

Para la prestación del servicio, EL CONCESIONARIO podrá entregar en comodato equipo terminal de su propiedad (como ONT, módem o decodificador). Al momento de la contratación, EL CONCESIONARIO podrá requerir un **depósito de garantía** por el equipo entregado.

Al cancelar el servicio, si EL SUSCRIPTOR devuelve el equipo en buen estado de funcionamiento y conservación (salvo el desgaste normal por uso), se le devolverá íntegramente el depósito de garantía. Si no devuelve el equipo o presenta daños graves imputables al mal uso o negligencia, el depósito quedará retenido o se aplicará el costo de reposición correspondiente.

IV. Contratación, instalación y cancelación

IV.I Contratación

Antes de contratar, el interesado podrá consultar este Código, el Contrato de Adhesión y las tarifas vigentes en los Centros de Atención a Clientes o en la página web **rcm.net.mx**, o vía telefónica.

Para contratar, el solicitante deberá presentar identificación oficial vigente, comprobante de domicilio reciente (antigüedad no mayor a tres meses) y realizar el pago correspondiente a la contratación/instalación y primera mensualidad. Los trámites son personales o mediante apoderado/tercero con carta poder original e identificaciones correspondientes.

*Accesibilidad Universal: Las personas con discapacidad que tengan dificultad para acudir a un Centro de Atención a Clientes podrán comunicarse a los teléfonos habilitados para recibir orientación y coordinar la atención o visita necesaria.

El SUSCRIPTOR podrá solicitar el cambio de domicilio y/o la reconexión de los Servicios siempre que se encuentre al corriente de sus pagos. El cambio de domicilio estará sujeto a la cobertura y alcance de la infraestructura del CONCESIONARIO, mismo que se realizará en plazo máximo de 10 (diez) días naturales, posteriores a la solicitud correspondiente, previa entrega del comprobante de domicilio correspondiente (con vigencia máxima de dos meses), copia del último recibo o estado de cuenta pagado y pago de la tarifa respectiva.

La ubicación y horarios de los Centros de Atención a Clientes podrán ser consultados, en todo momento, en la Página de Internet del CONCESIONARIO y en la Página Oficial del Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

IV.II Instalación

EL CONCESIONARIO atenderá las solicitudes de instalación dentro de un plazo máximo de **15 (diez) días hábiles**, acordando fecha y horario en días hábiles, sujeto a factibilidad técnica.

EL SUSCRIPTOR o un adulto responsable deberá estar presente en el domicilio en la fecha acordada para permitir el acceso al personal debidamente identificado y firmar la orden de servicio. Si nadie se encuentra en la cita programada, podrá generarse un cargo adicional por reprogramación. EL SUSCRIPTOR autorizará el punto de instalación dentro de su inmueble (sujeto a viabilidad técnica) y asume la responsabilidad sobre el resguardo del equipo instalado a partir de la entrega.

Se entenderá que la instalación fue aceptada de conformidad si EL SUSCRIPTOR no reporta fallas dentro de los **cinco (5) días naturales** posteriores a su conclusión.

Si existe imposibilidad técnica para realizar la instalación, se asentará en la orden de servicio, se cancelará la solicitud sin responsabilidad para EL CONCESIONARIO y se reembolsarán al usuario los importes pagados sin generar intereses, por el mismo medio de pago utilizado.

IV.III Suspensión y cancelación

EL CONCESIONARIO podrá suspender el servicio por falta de pago oportuno, uso indebido o ilegal del servicio/equipo, mandamiento de autoridad competente o negativa injustificada a permitir revisiones o mantenimientos técnicos necesarios. La suspensión no extingue los adeudos vencidos.

Para cancelar el servicio, EL SUSCRIPTOR (o su representante con carta poder) deberá solicitarlo a través de los canales habilitados, liquidar adeudos pendientes y coordinar la devolución del equipo dado en comodato en buen estado. Las encuestas de satisfacción que lleguen a solicitarse serán siempre opcionales. Una vez revisado el equipo y verificado el estatus de la cuenta, EL CONCESIONARIO resolverá la cancelación y la devolución del depósito de garantía o saldos a favor que procedan.

*Accesibilidad Universal: Las personas con discapacidad podrán solicitar el trámite de cancelación vía telefónica para coordinar la devolución del equipo o liquidación pendiente.

La Cancelación de los Servicios no libera la responsabilidad del SUSCRIPTOR de realizar los pagos pendientes y/o, en su caso, devolver el Equipo entregado para recibir los Servicios.
La ubicación y horarios de los Centros de Atención a Clientes podrán ser consultados, en todo momento, en la Página de Internet del CONCESIONARIO y en la Página Oficial de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

V. Prestación del servicio, pagos y políticas técnicas

V.I. Pagos y facturación

Los pagos son mensuales y por anticipado, por mensualidades completas, con fecha límite el **día 10 de cada mes**. Al realizar su pago, EL SUSCRIPTOR recibirá el comprobante o ticket correspondiente. El detalle de saldo o estado de cuenta se proporcionará cuando EL SUSCRIPTOR lo solicite a través de los canales de atención.

La factura electrónica (CFDI) únicamente se emitirá y entregará cuando EL SUSCRIPTOR la solicite expresamente y proporcione sus datos fiscales correctos, conforme a las disposiciones fiscales aplicables.

Los pagos podrán realizarse en los establecimientos autorizados o mediante los medios electrónicos, bancarios o de transferencia habilitados por EL CONCESIONARIO.

V.II Políticas de Uso y operación técnica

Los planes residenciales se destinan al uso personal o familiar en el domicilio contratado. Queda prohibida la comercialización, reventa o reabastecimiento a terceros sin autorización expresa o concesión correspondiente, así como el uso del servicio para actividades ilícitas o que dañen o saturen la red.

Los derechos y obligaciones del contrato no pueden cederse o traspasarse a terceros sin consentimiento expreso de EL CONCESIONARIO.

El CONCESIONARIO podrá modificar las condiciones de cada Plan/Paquete, agregar o eliminar los existentes, cambiar las señales, previo registro ante las autoridades correspondientes y notificando al SUSCRIPTOR, en los términos estipulados en el Contrato, mediante la página de Internet o por correo electrónico u otro medio con el que cuente el CONCESIONARIO. De conformidad con el Contrato de Adhesión, el SUSCRIPTOR que no esté de acuerdo con las modificaciones puede dar por terminado el mismo, sin responsabilidad, dentro de los 15 días siguientes a que se apliquen las modificaciones correspondientes.

La prestación de los Servicios está sujeta al área de cobertura autorizada e instalada por el CONCESIONARIO, en términos de su Título de Concesión, misma que podrá ser consultada por el SUSCRIPTOR en el establecimiento del CONCESIONARIO y en su Página de Internet.

El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al SUSCRIPTOR a partir de su instalación, por lo que, desde ese momento, éste queda como Depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan a tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

En caso de dolo o mal uso de los Servicios y/o Equipo del CONCESIONARIO, en los que se demuestre un daño en la infraestructura y/o componentes instalados pertenecientes al mismo, el SUSCRIPTOR deberá pagar al CONCESIONARIO la reparación de estos.

El SUSCRIPTOR se obliga a permitir el acceso a su domicilio de personal del CONCESIONARIO, cuando sea necesario, para realizar pruebas, revisar y/o dar mantenimiento al Equipo y verificar que la prestación de los Servicios ocurra conforme a la legislación aplicable, el Contrato y el presente Código.

La velocidad de navegación opera bajo un esquema de mejor esfuerzo (*Best Effort*) y se distribuye entre los dispositivos conectados de forma simultánea. Las conexiones inalámbricas (Wi-Fi) pueden variar por distancia, interferencia de otras redes, obstrucciones físicas o materiales de construcción del inmueble; para mayor estabilidad y velocidad se recomienda conexión por cable Ethernet o en banda de 5 GHz (cuando el equipo y dispositivo sean compatibles).

VI. Atención a usuarios y sistema de quejas

EL SUSCRIPTOR podrá realizar consultas, aclaraciones, reportes de fallas o quejas a través de los medios de contacto oficiales de EL CONCESIONARIO.

Todo reporte o queja contará con un folio de seguimiento. EL CONCESIONARIO dará respuesta inicial dentro de las **24 horas hábiles** siguientes y dará seguimiento hasta su resolución o programación de visita técnica, en su caso.

La ubicación, horarios de atención y correos electrónicos para atención se incluyen al final del presente Código y están publicados, además, en la Página de Internet del CONCESIONARIO y pueden consultarse también en el Sitio Oficial de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones. A través de dichos canales, se podrán resolver dudas sobre la prestación, tarifas, costos, promociones; así como realizar cualquier

aclaración concerniente a la facturación mensual; Igualmente, a través de estos, se podrá manifestar cualquier inconformidad o reportar cualquier falla y se podrá dar seguimiento.

VI.I Sistema de quejas

El SUSCRIPTOR deberá avisar de cualquier falla o interrupción en los Servicios; la falta de aviso deduce que no se presenta problema alguno. El CONCESIONARIO levantará un reporte en caso de fallas, interrupciones, quejas, aclaraciones y sugerencias levantadas en el Centro de Atención a Clientes, vía telefónica o por correo electrónico, emitiendo un acuse de recibo, con Número de Folio para seguimiento, mediante el cual el SUSCRIPTOR podrá conocer el estado de su reporte, a través de cualquier medio habilitado para atención de clientes, es decir, establecimiento, vía telefónica, página de internet/correo electrónico, entre otros.

Las quejas serán turnadas al área responsable para aclaración, conciliación o reparaciones necesarias en caso de fallas, de conformidad con los mecanismos y plazos autorizados por la Autoridad de la materia. El CONCESIONARIO dará respuesta al SUSCRIPTOR en un plazo de 24 (veinticuatro) horas hábiles y deberá reparar cualquier falla, de conformidad con lo pactado en el Contrato y/o el presente Código de Prácticas Comerciales. Por otra parte, el CONCESIONARIO, en su caso, explicará al SUSCRIPTOR la forma de proceder para resolver la reclamación, queja y/o programar una visita técnica para resolver el problema.

VII. Confidencialidad y protección de datos personales

EL CONCESIONARIO y EL SUSCRIPTOR tratarán la información confidencial derivada de la relación contractual conforme a la legislación aplicable y sin divulgarla a terceros no autorizados, salvo mandamiento de autoridad competente.

Los datos personales de EL SUSCRIPTOR serán protegidos y tratados conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y al Aviso de Privacidad de EL CONCESIONARIO, respetándose los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO).

México en Línea
El Internet a su alcance

VIII. Datos de contacto y atención

Razón Social: Redes y Comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.

Nombre Comercial: México en Línea

Domicilios y horarios de atención

Pátzcuaro	Ihuatzio	Tingambato
Av. Lázaro Cárdenas 415, Col. Revolución Federico Tena No. 30 Local 9-B Fracc. Vida Purémbe	Independencia No. 106 Barrio La Asunción	Matamoros No. 60 Cuarto
Tel. 434 342 4566 434 127 6244	**Tel**. 443 500 2114 434 562 4145	**Tel.** 443 500 2225
LUNES A VIERNES 9:00 a.m. – 5:00 p.m. **SÁBADOS (Federico Tena)** 9:30 a.m. – 2:00 p.m.	**LUNES A VIERNES** 9:00 a.m. – 5:00 p.m.	**LUNES A VIERNES** 9:00 a.m. – 5:00 p.m.

Teléfono:

Contratos e información	434 266 3418
Pagos y facturación	443 532 9952
Quejas y sugerencias	434 114 9041
Soporte	434 127 6244

Correo electrónico: info@rcm.net.mx, teresadl@rcm.net.mx

Sitio web: rcm.net.mx

Cualquier incidente o falla fuera de los horarios de atención se atenderá vía Facebook o correo electrónico info@rcm.net.mx.