



## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES – OXIO MOBILE**

---

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Usuarios Finales de **OXIO MOBILE, S.A. DE C.V.** (en adelante “**OXIO**”) todas las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales podrá ser consultado en todo momento por los Usuarios de OXIO en la página web [www.oxio.com](http://www.oxio.com) o a través del mail: [support@oxio.io](mailto:support@oxio.io)

En OXIO, nuestros usuarios son lo más importante, por lo que estamos comprometidos a proveerles servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades y garantizar sus derechos como usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; para ello, ponemos a su disposición el presente Código de Prácticas Comerciales:

### **OBJETIVO.**

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios finales de OXIO de todas las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los usuarios de OXIO, en todo momento, disponible de manera electrónica a través de los medios anteriormente señalados.

### **SERVICIOS QUE PRESTA OXIO.**

OXIO presta el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y SMS (los Servicios), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, de conformidad con las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (en adelante “CRT”).

OXIO puede prestar cualquier tipo de servicios de telecomunicaciones, en virtud de los títulos habilitantes otorgados por la CRT para dichos efectos.

Los Servicios que ofrece OXIO pueden ser contratados por los Usuarios Finales bajo los siguientes esquemas:

- Prepago. El Usuario pagará los Servicios de manera anticipada a su utilización, a través de Recargas.
- Pospago. El Usuario deberá pagar los Servicios de manera posterior a su utilización, de acuerdo con el estado de cuenta y/o factura que envíe OXIO.

### **MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Para contratar y activar los Servicios, los Usuarios podrán contratarlos directamente con cualquiera de nuestros comisionistas y seguir los pasos específicos, los cuales incluirán los siguientes pasos:

- a) Adquirir una tarjeta SIM.
- b) Contratar el plan o paquete de su preferencia.
- c) Una vez que el Usuario cuente con la tarjeta SIM, deberá ingresarla en su equipo celular.
- d) Encender el equipo celular.
- e) El Usuario recibirá un SMS, mediante el cual se le informará la necesidad de validar su CURP así como su identidad conforme a las instrucciones ahí señaladas.



**DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.** Servicios móviles: Servicios que permiten a los usuarios comunicarse mediante voz, SMS, videollamada, internet, etc., de manera inalámbrica generalmente a través de teléfonos celulares y/o hotspots móviles.

**FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y FACTURACIÓN.** OXIO proporcionará al usuario de manera mensual los servicios móviles, dependiendo del plan o paquete que el usuario elija.

Adicional a lo anterior, la tasación y facturación será de manera mensual y podrá ser pagada, de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes:

- Pago a mes vencido
- Pago por adelantado

**PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE LOS SERVICIOS.** OXIO o sus comisionistas cobrarán los servicios de acuerdo con los términos y condiciones bajo los que se haya ofertado en los planes y/o paquetes el monto correspondiente al plan o paquete seleccionado por el usuario más los cargos correspondientes al mantenimiento de la plataforma y servicios adicionales contratados tales como consultoría, call center, entre otros.

En los Servicios de Telefonía bajo el esquema de Pospago, los Usuarios deberán pagar el Servicio de acuerdo a la forma de pago establecidas en el contrato de adhesión, contrato de prestación de servicios de telefonía, o aquellas condiciones que se hayan aceptado fehacientemente por el Usuario.

Los Usuarios podrán realizar el pago del Servicio de Telefonía en el esquema de Pospago bajo los siguientes métodos:

- a) Tarjeta de débito o crédito.

En los Servicios de Telefonía bajo el esquema de Prepago, los Usuarios deberán realizar las Recargas a través de las aplicaciones móviles de **OXIO y/o** sus Comisionistas. A partir de que el Usuario realice la Recarga, **OXIO** iniciará la prestación de los Servicios.

Los Usuarios podrán realizar las Recargas a través de los siguientes medios:

- a) Aplicaciones móviles de **OXIO** o sus comisionistas.

**COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO.** El área de cobertura de los servicios proporcionados por OXIO podrá ser consultada por los usuarios en la página [www.oxio.com](http://www.oxio.com). En dicha página web se pone a disposición un mapa de cobertura.

Dado que OXIO depende enteramente de la disponibilidad de Telcel y/o Altan Redes (Operadores de Red), la disponibilidad del Servicio será conforme a la Oferta de Referencia que OXIO mantiene con los Operadores de Red.

#### **SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL.**

Los Usuarios podrán contar con el servicio de *Roaming internacional*, estando fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o Servicio contratado.

#### **TARIFAS.**

Las tarifas por los planes y paquetes ofrecidos por OXIO podrán ser consultadas en la página web de la CRT [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).



Todas las tarifas de OXIO se encuentran debidamente registradas ante la CRT.

### **NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS.**

OXIO prestará los servicios, conforme a los parámetros de calidad establecidos por la CRT, así como la Oferta de Referencia que ha celebrado con los Operadores de Red, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete hacer los mejores esfuerzos para proveer al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

OXIO no es responsable por las interrupciones que se puedan generar por temas climáticos, cortes de energía, vandalismo, actos imprudenciales, caso fortuito y/o fuerza mayor; sin embargo, cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo los servicios contratados, en el menor tiempo posible y de acuerdo con la legislación aplicable en la materia.

### **ATENCIÓN AL USUARIO FINAL.**

#### **CONTACTO.**

- Teléfono: 800 953 1364.
- Para soporte técnico: [support@oxio.io](mailto:support@oxio.io).
- Vía Internet a través de la página [www.oxio.com](http://www.oxio.com)
- Horario de atención: De Lunes a Viernes 9:00 to 20:00 hrs
- Sabado y Domingo: 9:00 to 17:00 hrs

### **PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES.**

Para cualquier aclaración, OXIO o sus comisionistas lo resolverán a más tardar en 15 (quince) días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará no procedente su aclaración.

Los medios de contacto estarán disponibles en los horarios antes señalados y todos los trámites serán gratuitos.

### **BONIFICACIONES.**

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, OXIO bonificará al usuario, en los términos del contrato que hubiese suscrito.

Dicha bonificación se verá reflejada en el estado de cuenta del usuario a más tardar en el ciclo de facturación siguiente, después de reportada la falla.

Tratándose de usuarios prepago, la bonificación se hará mediante la recarga de saldo adicional.

Las bonificaciones serán aplicables en caso de que:

- OXIO no responda al usuario en un plazo a más tardar de 15 (quince) días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que realice.
- OXIO incumple los términos y condiciones del contrato.
- OXIO incumple los parámetros de calidad establecidos.



## **CAMBIOS DE PAQUETES, PLANES O SERVICIOS.**

OXIO cuenta con un contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y la CRT. En el caso de que existiera algún cambio en el Contrato, las condiciones y/o las tarifas establecidas en la contratación de los servicios, OXIO informará al usuario a través de su página web y por medio de correo electrónico al menos 30 (treinta) días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, OXIO pondrá a disposición de sus usuarios a través de la página web el contrato modificado para su consulta.

No obstante, lo anterior, en caso de que dicho cambio sea requerido por autoridad competente, OXIO notificará a la brevedad posible, y poniendo a disposición el contrato modificado para consulta.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios, tendrá derecho a terminar el Contrato sin penalización alguna para él. En este caso, el usuario deberá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios de contacto que OXIO pone a su disposición.

## **PORTABILIDAD.**

Los Usuarios podrán hacer ejercicio de su derecho a cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando su número telefónico, de acuerdo con lo establecido en las Reglas de Portabilidad.

Para tal efecto, se debe enviar un SMS al 051 con la palabra NIP o marcar al mismo número para obtener el NIP de portabilidad. El NIP tiene una vigencia de 5 días naturales. Una vez que se tenga la SIM se debe ingresar al Equipo Terminal y contactar a Atención a Clientes para activar el servicio.

## **POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS.**

### **SUSPENSIÓN.**

OXIO podrá suspender la prestación de los servicios al usuario sin responsabilidad alguna cuando:

- i. El usuario no realizó el pago correspondiente por el plan o paquete contratado.
- ii. Para evitar daños o perjuicios a OXIO por el mal uso del servicio, tales como la actualización de ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa. En este caso OXIO dará aviso al usuario de la suspensión mediante un correo electrónico.
- iii. Por orden de autoridad competente.
- iv. El usuario comercialice, distribuya o revenda cualquiera de los servicios contratados a OXIO.

OXIO reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los incisos i), ii) y iii) anteriores, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y, en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento y pago por reconexión.

### **CANCELACIÓN.**

Los planes o paquetes ofertados por OXIO no se encuentran sujetos a un plazo forzoso, por lo que el usuario podrá cancelar por anticipado en cualquier momento los servicios contratados. Para tal efecto, el usuario deberá notificar a OXIO la terminación anticipada a través de los medios de contacto antes señalados.



Las cancelaciones de los planes de pospago contratados podrán realizarse en cualquier momento y serán aplicables al siguiente corte de facturación. No obstante, lo anterior, dichos planes no contarán con prorrateo de los cargos aplicables a dicho mes, cobrando siempre el monto completo de la contraprestación por los servicios.

***Fecha de última modificación: 26 de mayo de 2026***