Ankla
Soluciones en comunicación satelital

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Este documento es una guía para nuestros usuarios, o posibles usuarios, para que conozcan a detalle el servicio de telefonía satelital móvil y/o radio PTT satelital que ofrece **ANKLA, S.A. DE C.V.** al público consumidor, así como los derechos y obligaciones relacionados con dichos servicios.

Adicionalmente, en este documento, el usuario podrá 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. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SATELITALES

ANKLA, S.A. DE C.V. –en lo sucesivo, "***Ankla***"– presta los servicios de telefonía móvil satelital y/o de radio PTT satelital –por sus siglas en inglés, *Push to Talk*–, que pueden incluir voz, datos, correo electrónico, GPS, botón de emergencia SOS y/o mensajes de texto conocidos como SMS, según la oferta comercial contratada de **Ankla**, a través de la constelación de satélites de Iridium[1] NEXT –en lo subsecuente, referidos de manera conjunta o separada como los "***Servicios***"–, al amparo del título de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el entonces Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, referido como el "***IFT***"–, actualmente Comisión Reguladora de Telecomunicaciones –en lo subsecuente, referida como la "***CRT***"– el 26 de junio de 2024 –en adelante, referido como el "***Título de Autorización***"–, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones de la CRT en el Folio Electrónico **FET085971AU-501611**, al cual puede accederse vía electrónica en el siguiente hipervínculo: **https://rpc.ift.org.mx/vrpc**; así como de conformidad con los términos y condiciones establecidos en los modelos de contrato de adhesión aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor –en lo subsiguiente, referida como la "***Profeco***"– e inscritos en el Registro Público de Concesiones de la CRT.

La constelación de satélites de Iridium NEXT opera con 66 satélites de comunicaciones de órbita baja LEO –por sus siglas en inglés, *Low Earth Orbit*– que giran alrededor de la Tierra a una altitud de unos 780 kilómetros, organizados en 6 planos orbitales, cada uno con 11 satélites equidistantes entre sí, respaldados por 9 satélites de reserva en órbita y 6 satélites adicionales en tierra, proveyendo señales más fuertes y conexiones más rápidas a través de pequeñas antenas con bajos requerimientos de energía. Además, en el espacio, cada uno de esos satélites está entrecruzado a otros cuatro, proveyendo ventajas en confiabilidad y resiliencia.

Esos 66 satélites juntos crean una malla interconectada de satélites que se comunican con los otros satélites cercanos, hacia adelante, hacia atrás y en órbitas adyacentes, lo que permite ofrecer el 100% de cobertura global de telefonía satelital.

La constelación reticulada de Iridium suministra un dosel en constante movimiento de satélites que vuelan a baja altura con visibilidad sobre toda la faz del planeta, proporcionando optimización de la red y redundancia, asegurando que los datos puedan ser redirigidos y

[1] Para más información, ingresa a https://www.iridium.com/network/.

transmitidos con la velocidad máxima posible sin importar lo que ocurra en la tierra o en el espacio.

La estructura única de los satélites de órbita baja de Iridium permite que los satélites converjan en los polos, asegurando cobertura en zonas remotas de alta latitud donde otros proveedores satelitales no tienen cobertura.

Los satélites LEO de Iridium operan con frecuencias en banda L para comunicarse con sus usuarios. Estas frecuencias son más resilientes al clima que las frecuencias utilizadas por la mayoría de las redes satelitales en órbita geoestacionaria –GEO–, proveyendo comunicaciones confiables, incluso en condiciones adversas en el aire, mar o en la tierra.

La red satelital de Iridium, al igual que una red celular, gestiona las comunicaciones de voz y datos de forma automática desde un haz puntual a otro dentro de la pisada de los satélites y de un satélite al siguiente mientras pasan por el cielo. La llamada se retransmite desde un satélite a otro en la constelación sin tocar suelo hasta que se realiza un enlace descendente en un Gateway Iridium y posteriormente es conectado en la Red Pública de Telefonía Conmutada –PSTN– para la transmisión a su destino.

Los satélites LEO permiten tener voz y datos de alta calidad, al tener una transmisión mucho más rápida, mejor señal y menor latencia que otros satélites que se encuentran más retirados de la Tierra. La calidad de voz es como si estuvieras en una red celular.

1.1. Servicios adicionales

Por el momento, **Ankla** únicamente ofrece y comercializa los Servicios de telefonía móvil satelital y/o de radio PTT satelital.

2. ESQUEMAS DE PAGO DE LOS SERVICIOS

Ankla prestará los Servicios bajo los siguientes esquemas:

- Prepago: el usuario deberá pagar los Servicios de manera anticipada a su utilización a través de recargas que realice el usuario. Este esquema de pago será aplicable exclusivamente al servicio de telefonía móvil satelital.

- Pospago: el usuario deberá pagar los Servicios de manera posterior a su utilización.

- Pospago abierto: el usuario pagará una renta mensual fija o cargo fijo por tener a su disposición los Servicios, así como cualquier cargo correspondiente a las unidades consumidas adicionales a las contenidas en el plan o paquete tarifario contratado, contratación de servicios adicionales y/o la utilización de otros servicios que se encuentren disponibles. Dichos cargos serán facturados en la siguiente fecha de corte correspondiente.

Ankla notificará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando esté próximo a consumir la totalidad de las unidades incluidas en su tarifa, plan o paquete contratado, alertándole que, en el supuesto de que exceda el consumo de la totalidad de las unidades incluidas, se generarán cargos adicionales que deberán ser pagados a **Ankla**.

- Mensualidades fijas por adelantado: el usuario pagará los Servicios de manera previa a su utilización. Dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del esquema de pospago, exceptuando el momento de pago de los Servicios.

3. CONTRATOS DE ADHESIÓN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los contratos de adhesión aprobados por la Profeco y, en su caso, sus respectivas carátulas, utilizados por **Ankla** –en lo subsecuente, referidos de manera conjunta como el "***Contrato de Servicios***"– pueden consultarse en el portal de internet de **Ankla**: http://www.ankla.mx/ –en adelante, referida como la "***Página Web***"–, así como en el Buró Comercial de Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones de la Profeco: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

El usuario podrá utilizar cualquiera de los siguientes medios para contratar los Servicios:

i. Acudiendo personalmente al punto de comercialización de **Ankla**, ubicado en Avenida México # 803, Piso 2, Colonia Santa Teresa, Alcaldía La Magdalena Contreras, C.P. 10710, en la Ciudad de México –en lo sucesivo, referido como el "***PC***"–.

ii. Comunicándose al número telefónico **800 520 0004**, donde el usuario será atendido por un asesor de ventas.

iii. Enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx**, donde el usuario será atendido por un asesor de ventas.

Los días y el horario de atención para la contratación de los Servicios son de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.

4.1. Esquemas de pospago, pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

Para que el usuario reciba los Servicios deberá firmar con **Ankla** la carátula del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil satelital y/o radio PTT satelital en los esquemas de pospago, pospago abierto y/o de mensualidades fijas por adelantado aprobado por la Profeco –en adelante, referido como el "***Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA***"–, con lo cual manifestará su voluntad para adherirse al referido contrato y su carátula, así como proporcionar

diversa información personal, entre ésta: nombre completo, domicilio, RFC, número telefónico, correo electrónico, datos bancarios, etc.

Para la formalización del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, el usuario deberá seguir el siguiente procedimiento:

i. El usuario deberá acudir al PC, o enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx**, o llamar al número telefónico **800 520 0004**, para solicitar la contratación de los Servicios o, en su caso, información más detallada de la oferta o plan tarifario que desea contratar y/o los costos de los equipos de telefonía móvil satelital y/o radios PTT disponibles, según corresponda –en lo subsecuente, referidos de manera conjunta o separada como el "***Equipo Satelital***"–.

ii. El personal de **Ankla** enviará al usuario por correo electrónico, en un plazo de 1 a 3 días hábiles, la cotización solicitada, en la cual se especificará el costo de la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital–, qué beneficios incluye y, en caso de requerirlo, el costo del Equipo Satelital.

iii. De estar de acuerdo con la cotización enviada, el usuario deberá efectuar por transferencia bancaria el pago por adelantado del costo único de activación de los Servicios conforme a los datos proporcionados por **Ankla**; costo que se determinará con base en el plan que desee contratar; y enviar el comprobante respectivo por correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx.**

iv. Una vez que **Ankla** verifique que el pago se realizó correctamente, se coordinará con el usuario, en un periodo no mayor a 1 día hábil, para acordar la fecha en la que deberá acudir al PC, para que se le haga entrega de la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital– y, en su caso, del Equipo Satelital, así como para la firma de la carátula del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA.

v. **Ankla** proporcionará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el número de teléfono satelital asignado a la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital–.

vi. Para la firma de la carátula del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, el usuario deberá entregar a **Ankla**, por medios físicos o electrónicos –ello se determinará con base en el medio de contratación de los Servicios elegido por el usuario–, la siguiente documentación:

- Identificación oficial vigente –Credencial Para Votar con Fotografía, Pasaporte o Cédula Profesional–.
- Constancia de situación fiscal actualizada.
- Comprobante de domicilio con antigüedad no superior a 2 meses.

- El número de tarjeta de crédito/débito o el número de cuenta y la Institución Bancaria a las que pertenecen; en caso de que el usuario desee domiciliar el pago de los Servicios.

Si los Servicios son requeridos por una persona moral, la persona física que contrate los Servicios a su nombre deberá exhibir la siguiente documentación:

- Acta constitutiva de la empresa con sus datos de inscripción.
- Poder notarial del representante legal.
- Identificación oficial vigente del representante legal –Credencial Para Votar con Fotografía, Pasaporte o Cédula Profesional–.
- Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad no superior a 2 meses.
- Constancia de situación fiscal actualizada.
- El número de tarjeta de crédito/débito o el número de cuenta y la Institución Bancaria a las que pertenecen; esto, en caso de que el usuario desee domiciliar el pago de los Servicios.

vii. En la carátula del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA se indicará la información relevante de los Servicios, entre ésta, la descripción del paquete contratado, y en su caso, las promociones aplicables, la forma de pago, las tarifas aplicables a dicho paquete, la modalidad bajo la cual se entregará el Equipo Satelital y los medios de contacto de **Ankla** para reportar fallas.

viii. **Ankla** proporcionará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el número de teléfono satelital asignado a la tarjeta SIM –sólo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital–.

ix. Si el usuario se encuentra fuera de la Ciudad de México, **Ankla** enviará, por mensajería, la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital– y, en su caso, el Equipo Satelital. Los costos de envío son por cuenta del usuario. Asimismo, **Ankla** le informará, vía telefónica, el procedimiento para la activación de los Servicios.

Todo lo pactado o contratado entre el usuario y **Ankla** de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

4.2. Esquema de prepago

Bajo este esquema, al momento de que el usuario active y utilice los Servicios se obliga a los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios aplicable para el mencionado esquema de pago.

Por ello, y para contratar los Servicios, el usuario únicamente deberá adquirir de **Ankla** una recarga, siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:

i. El usuario deberá acudir al PC, o enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx**, o llamar al número telefónico **800 520 0004**, para adquirir un plan de prepago y, en su caso, para que se le proporcione información sobre los costos del Equipo Satelital.

ii. El usuario deberá realizar el pago por adelantado mediante transferencia bancaria conforme a los datos proporcionados por **Ankla** y enviar el comprobante respectivo por correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx**.

El pago que realizará el usuario corresponderá al costo único por concepto de activación de los Servicios, así como a la tarifa aplicable conforme a la oferta comercial que desee contratar. En caso de que el usuario desee adquirir un Equipo Satelital de **Ankla**, deberá cubrir adicionalmente, en una sola exhibición, el costo vigente correspondiente.

iii. Una vez que **Ankla** verifique que el pago se realizó correctamente, se pondrá en contacto con el usuario, dentro de un plazo no mayor a 1 día hábil, para acordar la fecha en la que deberá acudir al PC para la entrega de la tarjeta SIM —aplicable únicamente al servicio de telefonía móvil satelital— y, en su caso, del Equipo Satelital. Asimismo, cuando corresponda, podrá coordinarse el envío del Equipo Satelital al domicilio señalado por el usuario, quien deberá asumir el costo del servicio de mensajería.

iv. **Ankla** proporcionará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el número de teléfono satelital asignado a la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital–.

v. Si el usuario se encuentra fuera de la Ciudad de México, **Ankla** enviará, por mensajería, la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital– y, en su caso, el Equipo Satelital. Los costos de envío son por cuenta del usuario. Asimismo, **Ankla** le informará, vía telefónica, el procedimiento para la activación de los Servicios.

Los días y el horario de atención para la contratación de los Servicios son de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.

5. PROCESO DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL SATELITAL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO

Para activar el servicio de telefonía móvil satelital en la modalidad de prepago, el usuario deberá insertar la tarjeta SIM en el Equipo Satelital y encenderlo, a fin de que el equipo se registre en la constelación satelital correspondiente.

Al activarse la tarjeta SIM, esta se identificará en la red mediante un número denominado MSISDN —número único de identificación del usuario, comúnmente conocido como número de teléfono satelital—, lo que permitirá al usuario utilizar los Servicios que tenga contratados y activos. Asimismo, las especificaciones técnicas de la tarjeta SIM permitirán su funcionamiento únicamente en la red de **Ankla**.

Al activar el servicio de telefonía móvil satelital, el usuario manifiesta su voluntad de:

- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicio de telefonía satelital en el esquema de prepago –en lo subsiguiente, referido como el "***Contrato de Servicios de Prepago***"–.

- Aceptar que **Ankla** utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad Simplificado, el cual se encuentra disponible para su consulta en la Página Web.

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

Si la tarjeta SIM se encuentra dañada, el usuario deberá hacerlo del conocimiento de **Ankla** para que se le entregue una nueva, sin costo alguno.

En caso de que el usuario tenga alguna dificultad para activar los Servicios, recibirá ayuda y orientación del personal de **Ankla** a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios de Prepago y en este Código.

Ankla informará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, lo siguiente:

a) La confirmación del monto de la recarga realizada y,

b) La oferta comercial activada o los beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada, su vigencia y la liga de la Página Web donde el usuario podrá consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

El usuario podrá consultar en los sobres, cartones, empaques o continente a través del cual se proporcione la tarjeta SIM o el Equipo Satelital; la liga de la Página Web donde podrá consultar el Contrato de Servicios de Prepago, los mecanismos para manifestar su consentimiento a los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios de Prepago y la mecánica de la activación de los Servicios.

6. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL SATELITAL

La línea o número asignado al usuario por **Ankla** se mantendrán activos siempre que el usuario cuente con saldo para que tenga acceso a los Servicios. El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso de los Servicios durante el periodo de vigencia de la oferta comercial contratada. Los Servicios serán interrumpidos si el usuario no tiene saldo.

Para mantener el número o línea activos es necesario que el usuario realice, al menos, una recarga cada 270 días naturales; de lo contrario, la línea o número asignado será cancelado, sin posibilidad de recuperación.

Ankla avisará por correo electrónico al usuario y con una anticipación de 5 días naturales, que la oferta comercial contratada está próxima a expirar, a fin de que este pueda determinar si desea renovar o no los Servicios.

7. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES

Ankla notificará al usuario, por medios físicos, electrónicos, digitales o mediante cualquier otra nueva tecnología que lo permita, con al menos con 30 días de anticipación, cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas, incluyendo tarifas, paquetes o servicios adicionales, a fin de que el usuario pueda exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de Servicios, rescindirlo o, en su caso, otorgar su consentimiento expreso para dichas modificaciones.

Tratándose del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, **Ankla** deberá obtener el consentimiento expreso del usuario, por medios físicos, electrónicos, digitales o mediante cualquier otra tecnología que lo permita, para dar por terminado dicho contrato por su sustitución por otro o para modificar sus términos y condiciones. No será necesario recabar dicho consentimiento cuando la modificación represente un beneficio para el usuario.

El usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

Tratándose de los Servicios contratados en el esquema de prepago, el usuario manifestará su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de los Servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

En caso de que el usuario modifique cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, lo informará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

8. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS

El Contrato de Servicios de Prepago **no obliga a un plazo forzoso,** por lo que tendrá una vigencia indeterminada, siempre que el usuario tenga un plan o paquete tarifario contratado con **Ankla** para poder hacer uso de los Servicios.

El Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA obliga a un **plazo forzoso de 3, 6, 12 o 24 meses**, según corresponda a la oferta comercial contratada por el usuario, derivado de las inversiones y equipamiento necesarios para la provisión de los Servicios; tiempo en el cual **Ankla** prestará los Servicios al usuario a cambio del pago de una renta mensual preestablecida. Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA será indeterminada.

Ankla avisará al usuario, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Ankla no realizará cambio alguno a los términos, condiciones y tarifas bajo los cuales se contratan los Servicios por el usuario a plazo forzoso.

Mientras el Contrato de Servicios permanezca vigente, el usuario se obliga a mantener actualizados sus datos en la plataforma de **Ankla** y a modificarlos cuando ocurra cualquier cambio, ya que podrán ser utilizados en situaciones de emergencia o rescate, siempre que el usuario tenga contratado dicho servicio con **Ankla**.

9. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS Y, EN SU CASO, LAS PENALIDADES APLICABLES

El usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios de Prepago, en cualquier momento, **sin penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización de **Ankla**.

Tratándose del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, una vez concluido el plazo forzoso, el usuario puede dar por terminado dicho contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de **Ankla**, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el usuario no esté obligado a saldar todas las facturas y los Servicios que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del contrato en mención.

El usuario tiene derecho a dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA en cualquier momento, a través del mismo medio con el cual contrató los Servicios, debiendo cubrir, por concepto de pena convencional, una cantidad equivalente al 20% (veinte por ciento) del importe correspondiente a los meses pendientes del plazo forzoso.

De la misma manera, en el supuesto de que **Ankla** decida terminar anticipadamente el Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA por causas que le sean directamente imputables a esta, deberá pagar al usuario una cantidad equivalente al 20% (veinte por ciento) del monto correspondiente a los meses pendientes del plazo forzoso.

El usuario podrá cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de terminación del Contrato de Servicios, **Ankla** proporcionará un folio o número de registro, 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.

El trámite de cancelación se realizará sin costo extra para el usuario, sin perjuicio de que liquide los adeudos acumulados. El usuario no recibirá trato discriminatorio con respecto a otros usuarios que soliciten otro tipo de servicios a **Ankla**.

9.1. Procedimiento para la cancelación de los Servicios

Si el usuario –persona física– requiere la cancelación de los Servicios deberá seguir el procedimiento que a continuación se describe:

i. El usuario deberá acudir al PC, comunicarse al número telefónico **800 520 0004**, o enviar un correo electrónico a **contacto@ankla.mx**, manifestando su voluntad de cancelar los Servicios y las razones de su petición.

ii. El usuario deberá exhibir, por medios físicos o electrónicos –dependiendo del medio utilizado por el usuario para este trámite–, una identificación oficial vigente –credencial para votar con fotografía, pasaporte o cédula profesional–.

Si la cancelación de los Servicios corresponde a un usuario que es persona moral, el representante legal de ésta, deberá exhibir su identificación oficial vigente y el poder notarial con facultades de administración –sólo en caso de que, con anterioridad, no haya acreditado su personalidad ante **Ankla**–.

iii. El personal de **Ankla** levantará constancia de la solicitud del usuario y le asignará un número de folio/registro de seguimiento, mismo que se entregará a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

iv. El personal de **Ankla** atenderá la solicitud y cancelará los Servicios en un plazo máximo de 1 a 3 días hábiles. De ser el caso, dentro de ese mismo plazo, **Ankla** acordará con el usuario la devolución del Equipo en Renta.

v. **Ankla** le informará al usuario, vía correo electrónico, el momento de la finalización del trámite de cancelación de los Servicios.

Tratándose de los esquemas de pospago, pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado, y para que proceda la cancelación, el usuario deberá estar al corriente en los pagos de las contraprestaciones aplicables, así como devolver el Equipo en Renta en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA no exime al usuario de pagar a **Ankla** los adeudos generados por los Servicios ni de la devolución del Equipo en Renta, únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.

Tratándose del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, **Ankla** realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el usuario haya dado por adelantado, dentro de los 10 hábiles siguientes a la solicitud de cancelación, y que correspondan a la parte proporcional de los Servicios que, con motivo de la cancelación, no se hayan prestado efectivamente por **Ankla**.

Los días y horarios de atención para la cancelación de los Servicios son de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.

9.2. Causales de cancelación o terminación del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA

El Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes, en los siguientes casos:

1. En cualquier momento, por cualquiera de las partes, resultando aplicable lo previsto en el párrafo cuarto de la cláusula Segunda del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA.
2. Si el usuario deja de pagar el importe íntegro de 2 mensualidades de los Servicios.
3. En caso de que el usuario no esté de acuerdo con la modificación de los términos y condiciones del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, de conformidad con lo previsto en la cláusula Novena dicho Contrato.
4. Por la imposibilidad permanente de **Ankla** para continuar con la prestación de los Servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
5. Si el usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios.
6. Si el usuario comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero, sin la debida autorización de **Ankla** o de la CRT.
7. Si **Ankla** no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de **Ankla**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT.
8. Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite a **Ankla** comercializar los Servicios con el usuario.
9. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA por parte de **Ankla**.

10. Si la suspensión de los Servicios como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.

11. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del usuario o de **Ankla**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el usuario o **Ankla** son declarados en quiebra.

12. Si el usuario utiliza el Equipo Satelital y/o los Servicios en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como de cualquier otra normativa vigente en materia de telecomunicaciones aplicable a la prestación de los Servicios.

13. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el usuario y/o la imposibilidad de localizar al usuario por falta u omisión de datos.

14. Si el usuario cede los derechos derivados del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA a cualquier tercero sin el consentimiento previo y por escrito de **Ankla**.

15. Si el usuario realiza cualquier práctica prohibida o acto ilícito de los descritos en los numerales 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 14 y 15 de la cláusula Décima del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA.

16. Si el usuario, al hacer uso de los Servicios, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, que resulte en una actividad ilícita de manera consciente o no.

17. Por muerte del usuario.

18. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

19. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

10. CAMBIO DE PLAN

Si el usuario decide realizar el cambio del plan originalmente contratado deberá cumplir con lo siguiente:

10.1. Esquemas de pospago, pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

i. Estar al corriente en el pago de las cantidades aplicables a los Servicios prestados por **Ankla**.

ii. Permanecer, por lo menos, un corte de facturación con el plan o paquete inicialmente contratado. El cambio se podrá programar antes de ese momento, pero se efectuará hasta finalizar el ciclo de facturación respectivo.

El procedimiento que deberá seguir el usuario para solicitar el cambio del plan originalmente contratado es el siguiente:

i. El usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx**, o llamar al número telefónico **800 520 0004**, solicitando el cambio de plan y/o información más detallada del plan tarifario al que desee migrar.

ii. El personal de **Ankla** enviará al usuario por correo electrónico, en un plazo de 1 a 3 días hábiles, la cotización solicitada, en la cual se especificarán los costos asociados al cambio del plan originalmente contratado.

iii. En caso de que el usuario esté de acuerdo con la cotización de **Ankla**, deberá aceptarla por correo electrónico. La modificación solicitada por el usuario se reflejará en la siguiente factura, es decir, los costos asociados al cambio solicitado.

Ankla le entregará al usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el comprobante que acredite el cambio de plan, el cual se regirá por las cláusulas del Contrato de Servicios y por la tarifa registrada y vigente en la CRT.

10.2. Esquema de prepago

Para solicitar el cambio del plan originalmente contratado, el usuario deberá realizar lo siguiente:

i. El usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx**, o llamar al número telefónico **800 520 0004**, solicitando el cambio de plan y/o información más detallada del plan tarifario al que desea migrar.

ii. El personal de **Ankla** enviará al usuario por correo electrónico, en un plazo de 1 a 3 días hábiles, la cotización solicitada, en la cual se especificarán los costos asociados al cambio del plan originalmente contratado.

iii. De estar de acuerdo con la cotización enviada, el usuario deberá realizar el pago anticipado asociado al cambio de plan, por transferencia bancaria conforme a los datos proporcionados por **Ankla**, y enviar el comprobante respectivo por correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.com.mx**.

iv. Una vez que **Ankla** verifique que el pago se realizó correctamente, la modificación solicitada se efectuará en un periodo no mayor a 1 día hábil.

11. COBERTURA DE LOS SERVICIOS Y SERVICIOS DISPONIBLES FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL

La Cobertura de los Servicios es global, por lo cual el usuario podrá utilizar los Servicios en todo el territorio nacional y fuera de éste, según el plan tarifario o Servicio contratado. El usuario podrá consultar la cobertura de los Servicios en la Página Web.

11.1. Procedimiento de activación y desactivación de los Servicios cuando el usuario se encuentre fuera del país

Para activar o desactivar los Servicios cuando el usuario se encuentre fuera del país, el usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx,** o llamar al número telefónico **800 520 0004**; en ambos casos, de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM, para solicitar la activación o desactivación de los Servicios cuando se encuentre fuera del territorio nacional.

11.2. Tarifas y/o promociones aplicables a los servicios disponibles fuera del territorio nacional

Los Servicios son globales, por lo cual las tarifas y/o promociones de **Ankla** aplican tanto en el territorio nacional como fuera de éste.

12. TARIFAS

Las tarifas, los paquetes y, en su caso, las promociones de **Ankla**, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el usuario en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT: **https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/**, así como en la Página Web.

Los Formatos Simplificados de Información que son enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones de la CRT al momento de inscripción de las tarifas serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el referido Sistema 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 que comercializa **Ankla**.

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

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 Servicios. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Servicios.

13. PAGO DE LOS SERVICIOS

Cualquier cargo por los Servicios comienza a partir de la fecha en la que efectivamente **Ankla** inicie la prestación de los mismos.

La fecha, forma y lugares de pago de los Servicios pueden consultarse por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios o en la Página Web.

El pago por la prestación de los Servicios –en adelante, referida como la "***Contraprestación***"–, se deberá realizar:

a) Para el esquema de prepago, en el momento en que el usuario adquiera una recarga. La Contraprestación se podrá pagar con tarjeta de crédito o débito, mediante transferencia bancaria conforme a los datos que sean proporcionados por **Ankla**, o por cualquier otro medio que **Ankla** habilite y haga oportunamente del conocimiento del usuario por medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

b) Tratándose de los esquemas de pospago, pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado, el pago deberá realizarse en la fecha señalada en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA o en el estado de cuenta, recibo y/o factura que **Ankla** entregue mensualmente al usuario.

El usuario podrá realizar el pago de la Contraprestación a través de cualquier otro medio de pago que **Ankla** habilite y notifique oportunamente al usuario, ya sea por medios físicos, electrónicos, digitales o mediante cualquier otra tecnología que lo permita.

La Contraprestación y cualquier otro costo relacionado con los Servicios se establecerán y pagarán en moneda nacional.

14. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN Y TASACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para conocer las formas y tiempos de medición y tasación de los Servicios, el usuario deberá consultar el número de inscripción de la tarifa que corresponda a la oferta comercial contratada y vigente de **Ankla**, ingresando a **https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/**.

15. EQUIPO SATELITAL NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para que el usuario utilice los Servicios es necesario que cuente con el Equipo Satelital para recibirlo, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por la CRT, ser técnicamente compatibles con la red de **Ankla** y cumplir con los requerimientos mínimos que **Ankla** le informará previamente a la contratación de los Servicios.

15.1. Modalidades del Equipo Satelital

El Usuario podrá utilizar los Servicios bajo los esquemas de pospago, pospago abierto y/o mensualidades fijas por adelantado mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

a) Utilizar un Equipo Satelital de su propiedad que cumpla con los requisitos técnicos previstos en el Contrato de Servicios;

b) Adquirir un Equipo Satelital Móvil directamente de **Ankla**, caso en el cual dicho equipo será denominado como "***Equipo Propio***"; o

c) Arrendar un Equipo Satelital directamente de **Ankla**, caso en el cual será denominado como "***Equipo en Renta***".

El Equipo Satelital provisto por **Ankla** es idóneo para que el usuario tenga una comunicación segura por voz en lugares inaccesibles, sin cobertura terrestre fija o celular, proporcionando un servicio ininterrumpido, las 24 horas del día, los 365 días del año, siempre que el Equipo Satelital se encuentre al aire libre con la mayor vista al cielo.

El listado del Equipo Satelital que **Ankla** ofrece a sus usuarios en los esquemas de compraventa y arrendamiento, así como sus características técnicas y de operación, pueden consultarse en la Página Web.

15.1.1. Equipo Propio

El Equipo Propio será adquirido por el usuario mediante un único pago anticipado, por lo que, en ningún caso, el plan tarifario contratado estará vinculado al pago de dicho equipo.

El Equipo Propio será entregado desbloqueado al usuario, al haber sido liquidado en su totalidad mediante un pago único.

15.1.2. Equipo en Renta

El Equipo en Renta seguirá siendo propiedad de **Ankla**, por lo cual el usuario se compromete a su guarda, custodia y conservación durante todo el tiempo en que se encuentre en su poder y hasta la terminación del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, debiendo devolverlo **Ankla** en condiciones que reflejen únicamente el desgaste derivado de las condiciones normales de uso. El usuario no podrá venderlo, gravarlo, cederlo ni realizar actos de disposición sobre éste como si fuera propietario.

15.2. Entrega del Equipo Satelital por Ankla

Cuando el usuario adquiera o arriende un Equipo Satelital directamente de **Ankla**, éste podrá recibirlo de manera inmediata en el punto de venta de **Ankla** al momento de la celebración del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, de acuerdo con la disponibilidad de dicho equipo.

En caso de que no exista disponibilidad del Equipo Satelital, **Ankla** lo entregará en un periodo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de firma del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, siempre y cuando dicho equipo sea parte de la oferta comercial vigente de **Ankla**.

El usuario podrá acordar con **Ankla** una fecha distinta para la entrega del Equipo Satelital fuera del plazo de 10 días hábiles establecido, si así conviene a sus intereses.

La facturación de los Servicios iniciará a partir de su activación. Cuando **Ankla** deba entregar un Equipo Satelital al usuario, la facturación no iniciará antes de dicha entrega.

15.3. Garantía del Equipo Propio adquirido de Ankla

El Equipo Propio cuenta con una garantía de 12 meses contados a partir de la fecha de su compra, la cual cubre defectos de fabricación, materiales y mano de obra, conforme a los términos y condiciones establecidos en la póliza de garantía correspondiente.

Para hacer efectiva la garantía, el usuario deberá contactar a **Ankla** a través del correo electrónico señalado en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, a efecto de gestionar la devolución del Equipo Propio.

Ankla asignará un número de folio para el seguimiento del trámite e informará al usuario el procedimiento para la entrega o envío del Equipo Propio.

Cuando, durante la vigencia de la garantía, el Equipo Propio presente defectos cubiertos por ésta, **Ankla** realizará su reparación sin costo para el usuario por concepto de mano de obra, materiales o envío, siempre que el equipo se encuentre dentro del territorio nacional. Cuando la reparación no sea técnicamente posible o resulte improcedente, **Ankla** sustituirá el Equipo Propio por otro de características técnicas similares.

Una vez concluida la reparación o sustituido el Equipo Propio, el Usuario contará con un plazo de 90 días naturales, contados a partir de la fecha de entrega del equipo, para manifestar cualquier inconformidad relacionada con la reparación efectuada, caso en el cual **Ankla** realizará la revisión correspondiente.

La garantía del Equipo Propio no cubre y se invalida si:

1. El Equipo Propio ha sido reparado, alterado o intervenido por personas distintas a **Ankla** o al fabricante autorizado.
2. Las fallas sean consecuencia de uso indebido, negligencia, golpes, exposición a líquidos, manipulación no autorizada o cualquier otra causa imputable al usuario.
3. El Equipo Propio presente modificaciones o alteraciones no autorizadas por el fabricante.
4. Del dictamen técnico correspondiente se desprenda que la falla no se encuentra cubierta por la póliza de garantía.
5. El usuario no presente el comprobante de compra o cualquier otro documento que permita acreditar, sin lugar a dudas, la fecha de adquisición del Equipo Propio.

Si el Equipo Propio presenta fallas una vez concluido el periodo de garantía, **Ankla** informará al usuario, por medios físicos, electrónicos, digitales o cualquier otra tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para su reparación.

Si el Equipo Propio se encuentra sujeto a garantía, **Ankla** suspenderá el cobro de los Servicios por el periodo que dure la revisión y reparación del equipo, salvo que, al momento de hacer efectiva la garantía, **Ankla** proporcione al usuario un equipo sustituto de características similares. La suspensión en el cobro de los Servicios no procederá cuando el usuario utilice los Servicios a través de otro Equipo Satelital que se encuentre en su posesión.

Cuando el usuario utilice un Equipo Satelital de su propiedad que no haya sido adquirido directamente de **Ankla**, éste únicamente será responsable de la prestación de los Servicios y no de las fallas o desperfectos propios de dicho equipo.

Para hacer efectiva la garantía, el usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx**, para acordar con **Ankla** la entrega del Equipo Propio y acudir, en la fecha acordada, al PC, donde deberá entregar el Equipo Propio, copia de su recibo de compra, copia de la garantía que le fue entregada al momento de la compra y sus datos de contacto.

El personal del PC revisará el Equipo Propio y realizará un dictamen en el cual anotará la fecha de recepción, marca, modelo, las condiciones generales y la procedencia o no de la garantía, motivando dicha resolución; posteriormente, el dictamen será enviado al área comercial de **Ankla**.

El Área Comercial de **Ankla** notificará al usuario, en un término máximo de 10 días hábiles, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, la procedencia o no de la garantía, los motivos de tal situación y, en caso de que proceda la garantía, el día que podrá acudir por el Equipo Propio reparado o por un equipo nuevo.

El día que el usuario acuda por el Equipo Propio se le entregará un informe en el que se hará constar cuáles fueron las reparaciones realizadas o si se realizó un cambio por un equipo nuevo. El tiempo que duren las reparaciones no se computará para el término de la garantía.

Todas las decisiones tomadas por **Ankla** respecto de la procedencia de la garantía del Equipo Propio serán finales y el usuario acepta que acatará dichas determinaciones.

15.4. Mantenimiento del Equipo en Renta

Cuando las fallas en el Equipo en Renta no le sean imputables al usuario, **Ankla** realizará sin costo para éste, el mantenimiento correctivo o sustitución del Equipo en Renta, según corresponda, a fin de garantizar la adecuada prestación de los Servicios mientras el Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA se encuentre vigente.

El mantenimiento del Equipo en Renta no comprenderá la reparación o sustitución de daños ocasionados por uso indebido, negligencia, alteraciones no autorizadas, pérdida o cualquier otra causa imputable al usuario.

15.5. Robo o extravío del Equipo Satelital

En caso de robo o extravío del Equipo Satelital o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del usuario, éste deberá solicitar

a **Ankla** la suspensión de los Servicios, comunicándose al número telefónico **800 520 0004**, o enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.mx**.

En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo en Renta, el usuario deberá solicitar a **Ankla** la sustitución del mismo, asumiendo el costo del Equipo en Renta. Asimismo, y en caso de robo o siniestro del Equipo en Renta, el usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al evento para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente, en donde se acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo en Renta.

Ankla, después de suspender los Servicios por robo o extravío del Equipo Satelital de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables, se debe abstener de realizar cobros relacionados con la prestación de los Servicios durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo puede cobrar los cargos asociados a saldos insolutos de los Servicios y el Equipo Satelital, excepto cuando **Ankla** acredite que el usuario está utilizando los Servicios.

15.6. Restitución del Equipo en Renta a Ankla

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, el usuario se obliga a restituir o devolver el Equipo en Renta a **Ankla** dentro de un plazo máximo de 10 días naturales siguientes a la fecha de notificación de la terminación de dicho contrato.

La falta de devolución del Equipo en Renta por parte del usuario dentro del plazo señalado no se entenderá como renovación, prórroga o novación del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, ni otorgará al usuario derecho alguno para continuar en posesión de dicho equipo. Mientras el Equipo en Renta permanezca en poder del usuario, éste continuará siendo responsable de su guarda, custodia, conservación y uso adecuado.

En caso de que el usuario no devuelva el Equipo en Renta dentro del plazo establecido, o lo entregue con daños derivados de un uso indebido, negligencia o manipulación incorrecta, distintos al desgaste normal ocasionado por su uso ordinario, el usuario se obliga a pagar a **Ankla**, a simple requerimiento, el valor comercial del Equipo en Renta al momento del incumplimiento, sin perjuicio del derecho de **Ankla** de reclamar los daños y perjuicios que sean distintos al valor comercial del equipo y que, en su caso, correspondan conforme a la legislación aplicable.

La obligación de pagar el valor comercial del Equipo en Renta no libera al usuario de las demás obligaciones y responsabilidades derivadas del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, ni limita el derecho de **Ankla** para ejercer las acciones legales que resulten procedentes para exigir la devolución del Equipo en Renta o el pago de su valor comercial, según corresponda, así como el cobro de las demás cantidades adeudadas conforme a dicho contrato.

Al momento en el que el usuario realice la devolución del Equipo en Renta, **Ankla** le entregará una nota de recepción, la cual contendrá, al menos, el número de teléfono, el nombre del usuario, así como el nombre de la persona que entrega y recibe el equipo, así como el estado físico del equipo al momento de su entrega.

15.7. Pagaré

El Suscriptor firmará y entregará a **Ankla** un pagaré como garantía del cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Servicios de Pospago y del MFPA, en particular, aquellas relacionadas con la devolución del Equipo en Renta. Dicho pagaré tendrá carácter autónomo e independiente del contrato mencionado.

15.8. Desbloqueo del Equipo Satelital

El Equipo Satelital no cuentan con la funcionalidad de desbloqueo pues, por cuestiones de la plataforma de seguridad del operador satelital Iridium, sólo se permite su funcionamiento con Iridium y, por consecuencia, únicamente en la red satelital de **Ankla**.

16. ESTADO DE CUENTA, FACTURA, RECIBO Y/O COMPROBANTE

Ankla emitirá al usuario un estado de cuenta o detalle de consumo al usuario, donde conste la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados.

Ankla transparentará en el estado de cuenta, recibo y/o factura correspondiente, la parte que corresponda al costo de los Servicios y, en su caso, la que corresponda al costo del Equipo Propio adquirido directamente de **Ankla**.

16.1. Esquemas de pospago, pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

Ankla entregará gratuitamente, en el domicilio del usuario, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios y, en su caso, de los servicios adicionales contratados.

La factura contendrá la fecha de corte, la fecha límite en la que se debe realizar el pago, así como los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden efectuarse.

El usuario puede pactar con **Ankla** que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultar el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que, al efecto, acuerden ambas partes.

El usuario se obliga a notificar a **Ankla**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el mismo.

En caso de que el usuario no notifique a **Ankla** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del usuario señalado en la carátula del Contrato de Servicios

de Pospago y de MFPA se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del usuario conforme a los registros de **Ankla**, y se tendrá por recibida por el usuario.

En caso de que el usuario realice la compra del Equipo Propio, **Ankla** debe incluir dicho concepto desglosado en la factura correspondiente.

16.2. Esquema de prepago

Para el esquema de prepago, la entrega de estado de cuenta es a solicitud del usuario.

16.3. Cargos indebidos

Tratándose de cargos indebidos, **Ankla** 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 de pago con el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En el caso de los Servicios provistos en el esquema de prepago, y en caso de que exista algún cargo indebido en el estado de cuenta o detalle de consumo, el usuario lo hará del conocimiento de **Ankla** a través de los medios de consulta de información y atención al usuario establecidos en la cláusula sexta del Contrato de Servicios de Prepago.

17. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Ankla se obliga a prestar los Servicios de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la CRT o, en su caso, conforme a los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca la CRT.

Ankla es el único responsable frente al usuario por la prestación de los Servicios, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

La arquitectura de constelación LEO reticulada de Iridium proporciona múltiples capas de resiliencia y redundancia para brindar una confiabilidad de red líder en la industria. Así, y dada la gran cantidad de satélites de la constelación de Iridium que se mueven rápidamente con múltiples haces puntuales superpuestos, se minimizan las conexiones perdidas y las llamadas interrumpidas, ya que generalmente se puede ver más de un satélite desde cualquier lugar de la Tierra. La constelación de satélites LEO también permite cambiar a múltiples ángulos de visión del satélite para que los problemas de línea de visión sean temporales, siempre que se tenga una vista del cielo.

Si un solo satélite no está disponible temporalmente debido a problemas técnicos o mantenimiento planificado:

a) La interrupción se localizará en el usuario o la región.

b) El tráfico de enlace entre satélites –ISL– se puede enrutar dentro de la constelación hasta que se coloque un repuesto.

c) Las terminales terrestres de respaldo en Alaska permitirán que el tráfico se conecte a tierra en múltiples ubicaciones.

d) La arquitectura satelital reticulada permite que Iridium opere con una mayor confiabilidad debido a la arquitectura de malla inherente que involucra tanto la infraestructura celestial como la terrestre.

e) Si falla un enlace en esta red, el sistema puede reconocer y responder rápidamente proporcionando rutas de enrutamiento alternativas para que la comunicación llegue a los usuarios finales.

f) Los satélites Iridium tienen múltiples capas de redundancia de subsistemas a bordo para componentes críticos y un sistema de detección de fallas a bordo que permite una mitigación segura y rápida de las anomalías que puedan ocurrir.

g) Los satélites son programables, lo que permite a los ingenieros de tierra cargar instrucciones y software, según sea necesario para mantener los satélites funcionando a un alto nivel de rendimiento y confiabilidad.

h) Los repuestos en órbita se pueden reposicionar y activar rápidamente, según sea necesario.

i) La órbita terrestre baja proporciona una ruta de transmisión más corta con menos atenuación de la señal. Esto permite equipos de usuario verdaderamente móviles con antenas más pequeñas que no requieren estabilización mecánica o reorientación para mantener las señales satelitales. En otras palabras, los dispositivos de Iridium son como teléfonos en su tamaño y movilidad.

Por todo lo anterior, **Ankla** respalda que la calidad de los Servicios es de **99.5%** en cualquier zona a nivel mundial.

18. EXCLUSIÓN DE PORTABILIDAD

Los Servicios se prestan mediante una red de comunicación satelital de cobertura global y utilizan numeración internacional asignada conforme al Plan Internacional de Numeración previsto en la Recomendación E.164 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), o la disposición que la sustituya.

Toda vez que dicha numeración no forma parte del Plan Técnico Fundamental de Numeración Nacional ni se encuentra asociada a un país específico, sino a una red internacional de telecomunicaciones, las disposiciones en materia de portabilidad numérica aplicables a la numeración nacional no resultan aplicables a los Servicios. En consecuencia, los números asignados para la prestación de los Servicios no son susceptibles de portabilidad numérica conforme a la regulación aplicable.

19. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS

La prestación de los Servicios está sujeta a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Código de Comercio, la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012), 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 y, en lo conducente, en 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 de 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.

El usuario se compromete a utilizar los Servicios para **uso personal**, nunca comercial, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios, así como a cumplir con las obligaciones a su cargo previstas en dicho contrato y en las disposiciones jurídicas aplicables a los Servicios.

Queda estrictamente prohibido al usuario:

- Comercializar los Servicios u obtener cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero.
- Realizar cualquier actividad considerada por la legislación vigente y aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que deban contar con un título de concesión o de autorización otorgado por la CRT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
- Incurrir en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
- Realizar cualquier práctica prohibida por las leyes.
- Utilizar los Servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

Para un óptimo desempeño de los Servicios debe existir línea de visión despejada con cualquiera de los satélites que integran la constelación de Iridium, es decir, para que el usuario pueda hacer o recibir comunicaciones debe estar en exteriores, al aire libre, con la mayor vista al cielo. Cuanto más despejada esté la vista al cielo mejor funcionarán los Servicios. Lo anterior, se debe a que el usuario se está comunicando con satélites en órbita terrestre baja que están constantemente en movimiento.

20. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

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 los Servicios han sido suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

En caso de que los Servicios se vean afectados o interrumpidos de manera temporal por factores meteorológicos y/o por fallas inusuales en la constelación de satélites de Iridium, **Ankla** enviará por medios electrónicos o digitales una comunicación masiva a todos sus usuarios, informándoles de dicha situación y el tiempo estimado en que los Servicios se verán afectados. Una vez restablecidos los Servicios, se enviará a los usuarios una nueva comunicación masiva para hacerles saber esa situación.

20.1. Esquemas de pospago, pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

Conforme al Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA, **Ankla** suspenderá la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al usuario, si él incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable a los Servicios.
2. Por falta de pago de los Servicios contratados en la fecha indicada en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA o en el estado de cuenta, en cuyo caso los Servicios se podrán suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la carátula del referido contrato o en el estado de cuenta.
3. Si el usuario no realiza el pago de los Servicios exclusivamente en los lugares y/o a través de las formas de pago autorizadas por **Ankla**.
4. Si se determina que el uso de los Servicios por parte del usuario con equipos propios no adquiridos directamente de **Ankla**, que no estén homologados por la CRT y/o que no son compatibles con la red de **Ankla**, afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros usuarios.
5. Por utilizar los Servicios o el Equipo Satelital de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
6. A solicitud del usuario, en caso de robo o extravío del Equipo Satelital.
7. Si el usuario comercializa los Servicios, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero.
8. Si el usuario realiza cualquier actividad considerada por la legislación vigente y aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que deban contar con un título de concesión o de autorización otorgado por la CRT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
9. Si el usuario utiliza la(s) marca(s), nombre(s) comercial(es) o cualquier otra figura de propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **Ankla**, sus filiales,

afiliadas o subsidiarias, a los Servicios y/o al Equipo Satelital, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.

10. A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.

11. Si mediante el uso de los Servicios, el usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.

12. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

13. Por caso fortuito o fuerza mayor.

14. Si el usuario utiliza los Servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

15. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el usuario y/o la falta u omisión de datos.

16. Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite a **Ankla** comercializar los Servicios con el usuario.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, **Ankla** deberá reanudar la prestación de los mismos en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo de 72 horas consecutivas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Primera del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA.

El plazo máximo de suspensión de los Servicios contratados por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto de que el usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, **Ankla** estará autorizado para rescindir el Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

Ankla dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el usuario decide no reconectar los Servicios.

Tratándose de interrupciones en los Servicios debidas a reparaciones normales y/o trabajos de mantenimiento en la red o en la infraestructura de **Ankla**, este último avisará al usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 48 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrán verse afectados los Servicios.

Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, **Ankla** realizará una compensación al usuario en términos del Contrato de Servicios de Pospago y de MFPA.

20.2. Esquema de prepago

Conforme al Contrato de Servicios de Prepago, **Ankla** suspenderá la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna, si el usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar los Servicios o el Equipo Satelital de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios de Prepago y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
2. A solicitud del usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o Equipo Satelital.
3. Si el usuario comercializa los Servicios, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero.
4. Si el usuario realiza cualquier actividad considerada por la legislación vigente y aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que deban contar con un título de concesión o de autorización otorgado por la CRT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
5. Si el usuario incurre en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
6. Si mediante el uso de los Servicios, el usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
7. Si el usuario utiliza los Servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
8. Para hacer cesar la comisión de delitos.
9. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el usuario y/o la falta u omisión de datos.
10. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
11. Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, **Ankla** deberá reanudar la prestación de los mismos en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas consecutivas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima del Contrato de Servicios de Prepago.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, **Ankla** deberá reanudar la prestación de éstos en un periodo máximo de 48 horas.

21. BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN

Ankla deberá bonificar y compensar al usuario en los siguientes casos:

- Cuando por causas imputables a **Ankla** los Servicios no se prestan en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en su publicidad, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT, **Ankla** deberá compensar al usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de los Servicios.

- Cuando la interrupción de los Servicios sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si ésta dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, **Ankla** hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejaron de prestar los Servicios contratados, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.

- Cuando se interrumpan los Servicios por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de los Servicios, ésta no podrá afectar los Servicios por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario; en este caso, **Ankla** dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar.

- Cuando **Ankla** realice cargos indebidos deberá bonificar al usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los dos últimos párrafos arriba mencionados, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización de la CRT en términos de la normatividad aplicable, **Ankla** deberá bonificar al usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **Ankla** reciba la llamada por parte del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en los Servicios, 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.

Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el usuario. Si **Ankla** 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 obligado a pagar el máximo de los intereses que 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.

21.1. Mecanismos aplicables a la bonificación y compensación

El usuario que desee solicitar una compensación y/o bonificación deberá comunicarse con **Ankla** a través de alguno de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Servicios.

21.1.1. Esquemas de pospago, pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **Ankla** se obliga a realizarla a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en el numeral 21 de este Código.

La bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes y se comprobará que se ha efectuado reflejándolas en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura.

21.1.2. Esquema de prepago

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **Ankla** se obliga a realizarlas a más tardar en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en el numeral 20 de este Código o de que el usuario haya realizado la reclamación correspondiente.

La bonificación y compensación se realizará en Servicios y, al momento de realizarla, **Ankla** se obliga a mandar un correo electrónico al usuario para informarle esa situación.

22. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o en el Equipo Satelital, así como realizar consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a **Ankla**, de manera gratuita, a través de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente al PC, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.
- Comunicándose al número telefónico **800 520 0004**, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.
- Enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@ankla.com.mx**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

A partir de que **Ankla** reciba un reporte de falla o interrupción en los Servicios deberá proporcionar al usuario un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta. Las fallas en los Servicios reportadas serán atendidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

El usuario podrá consultar el estatus de su queja y darle seguimiento a través de la Página Web, en el apartado denominado Quejas y Aclaraciones, en la dirección electrónica: **https://www.ankla.mx/contacto.html**, utilizando el número de folio de atención asignado por **Ankla**.

23. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

Los trámites relacionados con los Servicios que se indican a continuación sólo podrán realizarse por el usuario y no tienen costo; su duración es de entre 1 y 10 días hábiles, y respecto de los mismos **Ankla** no utiliza formato alguno:

i. Cancelación de los Servicios. El usuario deberá seguir el procedimiento establecido en el numeral 9.1 de este Código.

ii. Cambio de plan. El usuario deberá seguir el procedimiento establecido en el numeral 10 de este Código.

iii. Solicitud de aplicación de la garantía del Equipo Satelital. El usuario deberá observar lo dispuesto en el numeral 15.3 de este Código.

iv. Solicitud de bonificaciones y/o compensaciones. El usuario deberá cumplir con lo indicado en el numeral 21.1 de este Código.

El usuario podrá solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado a través de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente al PC, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.
- Comunicándose al número telefónico **800 520 0004**, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 a 6:00 PM.
- Enviando un correo electrónico a la dirección de **contacto@ankla.mx**, disponible las 24 horas, los 365 días del año.

Para cualquier duda relacionada con los trámites, el usuario podrá utilizar cualquiera de los medios de contacto de **Ankla** que se indican en este Código, para ser atendido por un ejecutivo.

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, **Ankla** únicamente cuenta con el PC, cuyo domicilio y mapa de ubicación aparecen en la Página Web, así como los medios electrónicos de contacto, y los días y horarios de atención.

En todo momento, el usuario podrá hacer uso de cualquiera de los medios electrónicos y telefónicos establecidos en este Código y en el Contrato de Servicios, para recibir la atención que requiera.

25. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

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

El usuario podrá consultar el Aviso de Privacidad vigente en la siguiente liga: **http://www.ankla.mx/aviso_privacidad.html** para que, en su caso, pueda ejercer alguno de sus derechos de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Tratándose de los Servicios provistos en el esquema de prepago, el usuario estará aceptando que **Ankla** utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad simplificado al activar la línea para utilizar los Servicios.

Para transferir la información del usuario a terceros, **Ankla** debe poner a su disposición el Aviso de Privacidad para que, en todo caso, el usuario ejerza alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, **Ankla** debe obtener el consentimiento expreso del usuario.

26. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación de los Servicios para usuarios con discapacidad, **Ankla** pondrá a disposición del usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales, en su caso, y los paquetes que ofrezca.

27. NO DISCRIMINACIÓN

Ankla debe prestar los Servicios en condiciones equitativas a todo aquél 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 **Ankla** 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 de los Servicios.

28. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

Ankla respetará en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Profeco, la CRT o cualquier otra autoridad competente en materia de telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.