



## **Código de Prácticas Comerciales de Diré Móvil**

Versión legalmente estructurada conforme a los lineamientos de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT)

### **1. Objeto**

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene por objeto establecer los principios, políticas y lineamientos que regulan la relación comercial entre Diré Móvil (en adelante, “El Proveedor”) y sus usuarios finales (en adelante, “Los Usuarios”), en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los Lineamientos de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y demás disposiciones aplicables emitidas por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

### **2. Descripción de los Servicios**

Diré Móvil presta servicios de telefonía móvil (movilidad) con cobertura a nivel nacional, en virtud de la Concesión Única para Uso Comercial, que le fue otorgada por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, el día 26 de febrero de 2025.

### **3. Contratación de Servicios**

La contratación de los servicios móviles se formaliza mediante la firma y aceptación por parte del usuario del Contrato de Adhesión debidamente registrado ante la PROFECO, el cual cumple con los requisitos establecidos por la NOM-184, y contiene como mínimo:

- Descripción del servicio contratado.
- Condiciones comerciales aplicables.
- Mecanismos de atención y solución de controversias.
- Datos de contacto del proveedor.

Asimismo, se entrega al usuario un Resumen de Información en formato estandarizado conforme a los lineamientos del CRT.

### **4. Información y Publicidad**

#### **4.1 Información previa a la contratación**

Diré Móvil proporciona a los usuarios, antes de la contratación, información clara y detallada sobre:





- Características del servicio.
- Cobertura geográfica.
- Tarifas, cargos y formas de pago.
- Vigencia de recargas y paquetes.
- Restricciones y condiciones aplicables.
- Procedimientos de atención, reclamación y cancelación.

## 4.2 Publicidad

Toda la publicidad y promoción difundida por Diré Móvil se ajusta a lo dispuesto en los artículos 185 y 186 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones, y evita expresamente la inducción al error, omisión de condiciones relevantes o uso de información ambigua.

## 5. Tarifas

Las tarifas pueden consultarse en el sitio web [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/) de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y en el sitio oficial de Diré Móvil.

## 6. Atención a Usuarios

Diré Móvil pone a disposición de los usuarios los siguientes canales de atención gratuitos:

- Teléfono: 33 3648 9609
- Correo electrónico: [contacto@diremovil.mx](mailto:contacto@diremovil.mx)
- Sitio web: [www.diremovil.mx](http://www.diremovil.mx)
- Chat en línea y WhatsApp: **33 4247 0002**
- Domicilio: Av. México #2624, Ladrón de Guevara, Ladrón de Guevara, C.P. 44600 Guadalajara, Jalisco.

Los horarios de atención y tiempos de respuesta se encuentran publicados en los medios oficiales.

## 7. Facturación, Recargas y Saldo

Las recargas realizadas por los usuarios se aplican de forma inmediata.

Los saldos disponibles y su vigencia se informan con claridad y sin costo adicional.

No se realizarán cargos por servicios no solicitados o no autorizados por el usuario.





En caso de servicios de valor agregado, Diré Móvil solicitará consentimiento expreso y verificable conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

## **8. Portabilidad**

Diré Móvil respeta el derecho del usuario a conservar su número telefónico conforme al procedimiento de portabilidad numérica regulado por la CRT.

La portabilidad se realiza de forma gratuita y en un plazo no mayor a 24 horas.

## **9. Suspensión, Terminación y Cancelación del Servicio**

La suspensión temporal o definitiva del servicio se llevará a cabo:

- A solicitud del usuario.
- Por falta de saldo (en servicios de prepago), con reactivación disponible mediante recarga.
- Por incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

En todos los casos, se notificará al usuario conforme a lo establecido por la regulación aplicable.

El usuario puede solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento, sin penalizaciones indebidas, conforme a lo establecido contractualmente.

## **10. Protección de Datos Personales**

Diré Móvil se compromete a proteger los datos personales de sus usuarios de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

## **11. Vinculación de Línea.**

Previo a la activación del Servicio, el usuario deberá llevar a cabo el proceso de vinculación de la línea adquirida, en términos de los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, publicados por la CRT.

El usuario podrá realizar la vinculación de la línea de manera presencial y/o remota, a través de la Plataforma que Diré tenga disponible en su página de internet y/o aplicación móvil.





Para la vinculación de la línea se validará la identidad del usuario, por lo que, deberá proporcionar la información y documentación que le sea requerida.

## **12. Protección de Datos Personales.**

Se cuenta con un Aviso de Privacidad simplificado disponible para su consulta en el sitio web: \_\_\_\_\_.

## **13. Mecanismos de Queja y Reclamación**

Los usuarios podrán presentar quejas, aclaraciones o reclamaciones a través de los canales oficiales mencionados. En caso de no recibir respuesta o ésta resulte insatisfactoria, PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.

## **14. Revisión y Actualización del Código**

Este Código será revisado y actualizado de manera periódica o en caso de reformas normativas. Su versión vigente estará disponible permanentemente en el sitio web oficial de Diré Móvil.

Fecha de entrada en vigor: [Fecha de publicación oficial]

Versión: 2.0

Razón social del proveedor: Diré Móvil S.A. de C.V.

