



Código de Prácticas Comerciales

Marzo 2019

1. Objeto

El presente documento tiene como objeto establecer las políticas, operaciones y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que provee Soriana Móvil con su Razón Social CELMAX MOVIL, S.A. DE C.V. Este Código de prácticas comerciales, previamente aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará disponible para los Usuarios con el objetivo de funcionar como un manual de procedimientos para ellos y para los empleados de Soriana Móvil, respecto de cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios concesionados.

2. Antecedentes

Soriana Móvil es un MVNO (Operadora Móvil Virtual), empresa que no posee red propia, pero que arrienda la infraestructura de Telcel para prestar el servicio en sus mismas condiciones de calidad y cobertura. Ofrecemos nuestros productos a clientes de sectores de nichos específicos.

A continuación detallamos los puntos clave de nuestro Código de prácticas comerciales, el cual servirá de guía para usuarios y colaboradores respecto a cualquier duda o queja relacionada con nuestro servicio. El Código de prácticas comerciales estará disponible para su consulta en el portal del IFT y nuestra página web (www.sorianamovil.com)

3. Definiciones

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, así como el Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones con el que se relaciona, las siguientes palabras serán entendidas como en este apartado se definen:

- **Activación** · Proceso necesario para que la Tarjeta SIM del Usuario quede lista para su uso.
- **Área de Servicio** · Localidades o áreas de la República Mexicana en las cuales se cuenta con la infraestructura necesaria para prestar nuestros Servicios y que pueden verse dentro del mapa de cobertura publicado en la página web.
- **Baja** · Proceso por el que un Usuario Final rescinde sus obligaciones y todos los servicios contratados con Soriana Móvil.
- **Centro de Atención Telefónica** · Centro de Atención al cliente de Soriana Móvil al que se tiene acceso marcando *5050 o marcando 01800 060 5050.
- **Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones** · celebrado entre Soriana Móvil y el Suscriptor, que puede [consultarse aquí](#). En este contrato se describen los servicios efectivamente contratados por el suscriptor.
- **Días Hábiles** · Se consideran hábiles los días laborales de lunes a viernes. No se considerarán como días hábiles, los sábados, domingos y días de descanso obligatorio en términos de lo señalado por la Ley Federal del Trabajo.

- Te.
- **Equipo** · Se refiere al aparato telefónico que deberá ser compatible con la red de Soriana Móvil y cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por la IFT.
 - **IFT** · Instituto Federal de Telecomunicaciones.
 - **LFTR** · Significará para efectos del presente Contrato la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
 - **Número** · Número de 10 dígitos que identifica a la línea y que se utiliza como número de marcación.
 - **Portabilidad** · Es el proceso formal, por el cual un suscriptor móvil puede cambiar de Operador Móvil manteniendo su número. En este proceso se encuentran involucrados el Usuario Final que realiza la petición, el Operador Móvil donante y el nuevo Operador Móvil o receptor. Este proceso está regulado por IFT.
 - **Plan tarifario** · Son los montos de contraprestación que ofrecemos por nuestros Servicios, podrás consultarlos en nuestra página web o en la página del IFT www.ift.org.mx.
 - **Prepago**: Modalidad por la que el Usuario paga sus servicios antes de usarlos. Será un tipo de abono o contratación de telefonía móvil, que consiste en abonar por adelantado una cierta cantidad de dinero; a cambio Soriana Móvil le dará acceso o entregará una cantidad de beneficios predeterminados o una cantidad de tiempo aire para un consumo equivalente al importe abonado.
 - **Soriana Móvil** · Prestador del servicio de Telefonía Móvil para usuarios.
 - **Recarga** · Proceso para aumento del saldo en Usuarios Finales utilizando cualquiera de los canales disponibles y formas de pago disponibles
 - **Rescisión**: Derecho del Cliente o del Proveedor a terminar el Contrato. Se debe a que alguno incumplió sus obligaciones.
 - **Servicios** · Significan los servicios que se pactan en el Contrato, que incluyen las llamadas a cualquier destino dentro o fuera de México, mensajes de texto (SMS), datos para navegación en internet, así como descarga de contenidos, imágenes, videos, música, acceso a marcaciones especiales, número 01 800, entre otros. “Servicios Adicionales”: Son los servicios que de manera complementaria Soriana Móvil podrá ofrecer a sus clientes durante la vigencia del presente Contrato.
 - **Servicio Buzón de Voz** · El servicio de recepción, grabación y reproducción de mensajes de voz.
 - **SMS** · Mensajes escritos, un Servicio que permite enviar y recibir mensajes cortos escritos de hasta 160 caracteres.

- Te.
- **Tarifas** · Cuotas a pagar por el Usuario por usar los servicios. Pueden consultarse en los planes tarifarios dentro de nuestra web.
 - **Tarjetas SIM o SIM** · Es el dispositivo inteligente que almacena de forma segura la clave de la Línea Telefónica de un Suscriptor y estará compuesta por datos que identificarán el Perfil del Usuario ante la red de Soriana Móvil.
 - **Tiempo aire** · Prestación dada al Cliente para que pueda utilizar los Servicios que ofrecemos.
 - **Perfil del Usuario** · las características del Servicio que está asignada a una Línea Telefónica, mismas que se establecen en la orden de activación.
 - **Usuario** · Quien utiliza nuestros Servicios.
 - **Tarifa a granel** · consumo no paquetizado de MIN / SMS / MB con costo por evento que no están incluidos en planes prepago.
 - **Aplicación Móvil** · se refiere a la App para dispositivos con sistema Android y iOS en donde el usuario tiene el manejo completo de su línea
 - **Beneficios Soriana Móvil** · los beneficios exclusivos que da el servicio a los usuarios de la línea Soriana Móvil afiliados al programa recompensas.
 - **Tarjeta puntos recompensa Soriana** · tarjeta del programa de lealtad Soriana que al estar asociada a la línea del usuario Soriana Móvil recibe beneficios exclusivos.
 - **“DN” o “Digital Number”** · un número del plan nacional de numeración asignado a un suscriptor de un servicio de telefonía móvil. Se utiliza como número de marcación.
 - **“IMEI” International Mobile Equipment Identity, (Identidad internacional de equipo móvil)** · es un código pre-grabado en los teléfonos móviles GSM (Global System for Mobile Communications). Este código identifica al Equipo Terminal inequívocamente a nivel mundial, y es transmitido por dicho equipo a la red al conectarse a ésta.
 - **“IMSI”: International Mobile Subscriber Identity** · identifica al suscriptor de una red móvil, así mismo es utilizado por las actuales redes de telefonía móvil, e identifica tanto la nacionalidad como el operador. No sirve como número de marcación ni le sustituye.
 - **“IVR”: “Interactive Voice Response”** · es un módulo de software integrado habitualmente en sistemas Call Center que se encarga de la gestión de las llamadas a través de sistemas de reconocimiento automático de voz o de introducción de información por teclado. La resolución de la llamada puede derivarse en una respuesta

Te automática a través del árbol de decisiones documentado en el IVR o bien puede acabar direccionada a un teleoperador.

- **Roaming** · Capacidad de utilización de una Línea Telefónica por parte del usuario , para disponer de los servicios de telefonía fuera de la red a la que pertenece la numeración IMSI.
 - **Roaming Internacional** · Consiste en la utilización de los Servicios cuando la Línea Telefónica contratada se encuentre en otro país utilizando los convenios internacionales y a los que tenga acceso Soriana Móvil para otorgar el Servicio a los Usuarios Finales.
 - **Servicio de Larga Distancia Internacional** · Consiste en la utilización de los Servicios cuando la Línea Telefónica contratada se encuentre en México y se realizan llamadas al resto del mundo.

4. Servicios

En Soriana Móvil todos los servicios deben pagarse antes de ser utilizados, siendo la naturaleza de todos ellos prepago. Estos servicios se podrán pagar vía recarga de tiempo aire. Los servicios serán prestados de manera continua, las 24 horas del día, durante todos los días del año, siendo su prestación regular y uniforme en pos de cumplir las normas que establezca el IFT, según la regulación aplicable. Todos los servicios son de Prepago, el Usuario debe pagar antes de elegir cualquier plan. Siempre que así lo desee, el Usuario puede contratar cualquier plan. El balance de saldo monetario recargado tiene una vigencia de 365 días. Todos los planes de servicio prepago ofertados pueden ser consultados en la Página de Internet, en la aplicación móvil y a través del Centro de Atención Telefónica.

Los servicios que Soriana Móvil ofrece a los Usuarios y Suscriptores son los siguientes:

A) Servicios de voz. Incluye lo siguiente:

- 1) Servicio básico de conectividad de voz: consistente en la emisión y recepción de llamadas de voz desde un terminal móvil de un Usuario Final.
- 2) Servicios suplementarios de voz.
- 3) Buzón de voz.

4) *Aviso de llamadas perdidas.*

5) *Numeración corta ([*] atención al cliente) para el acceso a servicios de voz.*

6) *Llamadas a servicios especiales (politono, concursos etc. y llamadas de emergencia).*

B) Servicios de mensajería corta. Incluye lo siguiente:

1) *Servicios de SMS*

C) Servicios de conectividad de datos. Incluye lo siguiente:

1) *Servicios básicos GPRS/UMTS (Conectividad con conmutación de paquetes).*

2) *Navegación http y WAP.*

D) Roaming Internacional. Incluye lo siguiente:

1) *Realización y recepción de llamadas, envío y recepción de SMS y conexión a datos en las redes de los operadores con los que se tenga suscrito un acuerdo de roaming internacional.*

E) Otros servicios. Incluye lo siguiente:

1) *Red de recargas externas*

2) *Servicio de consulta de saldo para modalidad Prepago.*

3) *Portal Web de autogestión.*

4) *USSD.*

5) *Aplicación Móvil para administrar la línea*

F) Planes de telefonía. Incluye lo siguiente:

1) *Plan Express®*

2) *Plan Súper®*

3) *Plan Híper®*

G) *Promociones: Se regirán conforme a los términos y condiciones que Soriana Móvil en forma expresa indique para las mismas, los términos y condiciones para cada promoción estarán disponibles para su consulta en: www.sorianamovil.com*

5. Cobertura

Los Servicios se prestarán en todas las zonas disponibles en México y que el IFT autorice. Estas zonas están indicadas en el mapa de cobertura disponible en la Página de Internet que corresponden a la cobertura del prestador de infraestructura Telcel.

6. Tarifas

*Nuestras tarifas están disponibles en la Página de Internet, y antes de ser aplicadas, las inscribimos en el Registro Público de Concesiones del IFT de acuerdo a la Ley. Todas nuestras tarifas incluyen el Impuesto al Valor Agregado, cualquier cambio o nuevo impuesto en ley le será cobrado al Usuario. Para el **Prepago Puro** que consiste en la recarga de una cantidad de dinero que se transforma en tiempo aire, solo cobramos por el uso de nuestros servicios, deduciendo la cantidad de saldo conforme se va consumiendo. El coste para el uso de voz, datos y SMS será el mismo por cada unidad de servicio, ya sea esta por minutos, megabytes o SMS, a la tarifa reflejada en nuestro Plan Tarifario anunciado en la página web. Los **Planes Prepago** consisten en la recarga de una cantidad de saldo monetario que posteriormente el usuario activa mediante la activación de un Plan Prepago ya sea a través del App, en las cajas de tiendas Soriana, marcando *5050, llamando al 4750 5050 en toda el área metropolitana o al interior de la República al 01800 060 5050. La oferta de planes con diferentes alcances temporales y de servicio pueden ser consultados en la página web, a través del Centro de Atención Telefónica o a través de las marcaciones *5050 o llamando al 4750 5050 en el área metropolitana o del interior de la República al 01800 060 5050. Todos los planes tienen un alcance de servicio que vencerá a la fecha de expiración del mismos, pudiendo ser esta semana, quincenal o mensual en función del plan activado. Todos los planes se renovarán automáticamente mediante la recarga del valor del plan o de una cuantía superior. De no existir saldo suficiente para la renovación, ésta no se efectuará y el usuario tendrá que*

realizar su recarga por cualquiera de los canales disponibles y posteriormente hacer la compra del plan de prepago deseado. El saldo restante entre el valor del plan y lo recargado, quedará como saldo monetario y tendrá una caducidad de 365 días. Si a la fecha de expiración no se recargara el valor del plan contratado, la línea pasará a modo de Prepago Puro, aplicando misma tarifa unitaria para cada unidad de servicio ya sea en minutos, megabytes o SMS. Si el usuario quisiera cambiar a un plan de alcance de servicio o temporal superior, lo podrá realizar realizando una recarga por el valor del plan al que desee acceder y proceder a la activación mediante la marcación *5050 o llamando al 4750 5050 en el área metropolitana o al interior de la República al 01800 060 5050. Si el usuario deseara dar de baja el plan o pasar a un plan de menor cuantía podrá realizarlo, marcando *5050 o llamando al 4750 5050 en el área metropolitana o al interior de la República al 01800 060 5050

Cualquier usuario disfrutara del precio de Ochenta Centavos, establecido, para los servicios de voz (Minuto), mensaje de texto (SMS) y/o Navegación (MB). No depende ni está condicionada a un monto de recarga o a tiempo de activación.

En los casos específicos de las llamadas el precio por minuto es de \$0.68, pero la llamada se tasará por segundo con una tarifa de \$0.01333.

Para la navegación el precio es de \$0.68 el 1 MegaByte, sin embargo, apegados a la política de la empresa la tarificación se realiza a escalas de KB consumido por lo tanto solo te cobramos los KB consumidos a precio de \$0.000781 el 1 KiloByte.

Para disfrutar de esta tarifa el usuario tendrá disponibles los siguientes montos de recarga de tiempo aire, que le otorgarán Saldo de Recarga o Pagado, con una vigencia de 365 días a partir de la fecha de compra de la recarga, este tipo saldo podrá utilizar en cualquier tipo de consumo de tráfico a granel o para la compra de paquetes de servicios:

Montos de Recarga	Precio*	Saldo Pagado Incluido	Vigencia
Recarga \$5**	\$5.00	\$5.00	365 días
Recarga \$10**	\$10.00	\$10.00	
Recarga \$20	\$20.00	\$20.00	
Recarga \$30	\$30.00	\$30.00	
Recarga \$50	\$50.00	\$50.00	
Recarga \$100	\$100.00	\$100.00	
Recarga \$150	\$150.00	\$150.00	
Recarga \$200	\$200.00	\$200.00	
Recarga \$300	\$300.00	\$300.00	
Recarga \$500	\$500.00	\$500.00	

*Las tarifas mencionadas se presentan con impuestos.

** Montos de recarga disponibles solo en recargas a través de la aplicación móvil

7. Forma de consumo

a. Llamadas.- El cobro de los Servicios es por tiempo cuando se realizan llamadas. Las llamadas se cobrarán a partir de que el usuario pulsa el botón de marcación de su equipo y se enlaza su llamada. La llamada finaliza cuando se termina la conexión.

b. Datos El cobro de los Servicios es por capacidad cuando se consumen datos. Cada vez que el Usuario inicia una sesión de datos móviles en su Equipo, realizaremos el cargo de acuerdo a su paquete. Se harán cargos de saldo por todos los datos que el Equipo descarga, como música, imágenes y video, ya sea deliberadamente, accidental, o por transferencias incompletas. Siempre que el Usuario se conecte a la red, se harán cargos a su saldo.

c. Mensajes SMS Dimensión de los mensajes de texto por 160 caracteres; es decir, que cualquier mensaje de texto superior a este número de caracteres será cobrado como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. Sólo se cobrará por los mensajes que el Usuario envíe, jamás por los que reciba.

8. Recarga

Todos los números podrán recargar saldo a través de los canales disponibles anunciados en la página ([puntos de recarga](#)) y a través de nuestra aplicación móvil. Si a la línea no se le realiza alguna recarga en 60 días, esta pasará a un estado de congelación, en el que podrá recibir llamadas pero no realizarlas, ni navegar ni enviar SMS. Si a los 90 días de la última recarga, no se ha hecho otro aporte, la línea se perderá. Si la línea mantiene un saldo monetario recargado este no expirará.

El Usuario puede realizar sus recargas en efectivo, con tarjeta de débito o crédito y con puntos de la tarjeta de puntos recompensas Soriana, también ingresando los datos de su tarjeta de manera segura en nuestra aplicación móvil o directamente en tiendas Soriana. Podrá hacer recargas también en los puntos externos de recarga disponibles que podrá consultar en nuestra página <http://www.sorianamovil.com/recargar.php> en la sección de recargas y en la aplicación móvil podrá visualizar los puntos de recarga más cercanos a su ubicación.

Finalmente, cabe señalar que existen los saldos promocionales. Estos se aplican a lo que el Usuario pagó por su paquete o por recargas de saldo

pagado cuando existan promociones vigentes, atendiendo siempre al texto de dichas promociones.

9. Cómo funciona Soriana Móvil

El uso de una línea Soriana Móvil requiere de:

- **Primero**, adquirir una tarjeta sim en cualquiera de las tiendas Soriana en Monterrey o través de compra en Internet <https://www.soriana.com/soriana/es/c/Telefonia/Telefonos-celulares/Soriana-Movil/Tarjeta-Sim-Soriana-Movil/p/11239736>

En **segundo** lugar, una vez teniendo la tarjeta sim, se debe recortar para el tamaño que le permite su equipo (se dispone en todas nuestras tarjetas de las tres opciones normal micro y nano) e introducir en la ranura disponible para ello.

En **tercer** lugar, prender el equipo con la sim dentro, el usuario recibirá un SMS de bienvenida y SMS de configuración de la navegación de su equipo.

En caso de que el usuario, desee **portar su actual número** sobre la nueva SIM Soriana Móvil adquirida, será tan sencillo como marcar desde su línea al *5050 y proporcionar la información solicitada por el ejecutivo y en un periodo de entre 24 y 48 horas, su número será portado sin coste sobre su nueva línea Soriana Móvil.

Desde el 1 enero de 2015, todos los teléfonos comercializados en México deben venir desbloqueados. En caso de que su teléfono venga bloqueado puede solicitarle a su antigua compañía el desbloqueo de conformidad con el artículo 191 fracciones XI y XII de la LFT.

10. Portabilidad

Es el derecho del Cliente a conservar su Número al cambiar de proveedor de servicios. Siempre tendrá derecho a la portabilidad de su Número de manera gratuita y conforme a los parámetros del IFT. Puede consultar el proceso completo, tiempos y coste (no tiene) a través de nuestra página web o llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica.

11. Nuestras Obligaciones

Estamos comprometidos y obligados a prestar los Servicios de acuerdo al Contrato, la legislación aplicable y los parámetros de calidad establecidos

por el IFT. Si el Contrato cambia por la ley, regulación o decisión de una autoridad judicial o administrativa, nosotros informaremos al Usuario de manera oportuna mediante la Página de Internet y por un mensaje de texto al menos 15 días antes de que suceda el cambio.

12. Suspensión de servicios

Podemos suspender los Servicios, sin responsabilidad, cuando: · El Usuario nos haya reportado de manera oportuna el robo o extravío de su Tarjeta SIM. Hayan pasado más de 60 días sin realizar recarga de saldo a la línea. Soriana Móvil reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a lo anterior de manera inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento. Para la reanudación de los Servicios tras robo o extravío de la Tarjeta SIM, el Usuario adquirirá una nueva Tarjeta SIM y solicitará su activación. Posteriormente, podrá pedir el cambio de número al propio en la Tarjeta SIM extraviada.

13. Responsabilidades de Soriana Móvil

a) Fallas en los Servicios El Usuario debe comunicarse rápidamente con nosotros por fallas de los Servicios a través de nuestro Centro de Atención Telefónica. Si nosotros no damos los Servicios como lo acordado en el Contrato, por causas que son de nuestra responsabilidad, se compensará al Usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar.

14. La Responsabilidad del Usuario

a) Con los Servicios El Suscriptor es responsable por utilizar nuestros Servicios, que serán para su uso personal, sin importar quién los use. Estas obligaciones derivan del Contrato.

b) Con el Proveedor El Usuario aceptó en el Contrato indemnizar y eximir; es decir, quitarle la responsabilidad a Soriana Móvil por cualquier demanda que surja de: Su mal uso de los Servicios y cualquier información proporcionada, publicada, transmitida o puesta a disposición a través de los Servicios. ·

Contenidos

Si el Usuario contrata Servicios de datos va a poder acceder a Internet, que incluye la transmisión y descarga de texto, imágenes, videos, juegos, música, correo electrónico, aplicaciones, sonidos, voz, datos, entre otros. Debe saber que muchos de los contenidos no son adecuados para

menores, pueden ser inexactos, falsos, ofensivos, censurables, contrarios a la moral y buenas costumbres e incluso pueden llegar a dañar su Equipo. Es su responsabilidad o de quienes usan su Equipo analizar los contenidos y calificar su conveniencia. El Usuario no transmitirá contenidos ilegales que afecten a Soriana Móvil o los derechos de terceros.

15. Causas de interrupción del servicio

Existen problemas que no podemos controlar y que pueden impedir que brindemos los Servicios en algún momento o lugar en particular, o que pueden afectar la calidad de los Servicios. Por ejemplo, las montañas, los edificios altos, los túneles, el clima, el diseño del sistema eléctrico y el diseño o modelo del Equipo, los daños a partes importantes del Equipo en un accidente, o la saturación o interferencia o inestabilidad de la red pública de telecomunicaciones de telefonía móvil. Soriana Móvil tomará las precauciones razonables que pueda para evitar cualquier interrupción, demora o falla en los Servicios. En este sentido, Soriana Móvil sólo será responsable por la interrupción, demora o falla en el funcionamiento siempre y cuando, según sea el caso, sea fehacientemente comprobado que dichos eventos, son imputables al mismo. Soriana Móvil no será responsable si dicha falla o demora es causada por desastres naturales, por caso fortuito o de fuerza mayor que escapen a su control. Algunos ejemplos de lo anterior, incluyen a título enunciativo mas no limitativo, la falla del suministro de energía eléctrica, actos de guerra, acciones del gobierno, terrorismo, disturbios civiles, escasez o dificultades de mano de obra (independientemente de la causa), o fallas de los Equipos, incluidas las fallas de Internet, de equipos informáticos, de la red de telecomunicaciones u otros equipos relacionados, siempre y cuando, según sea el caso, sean fehacientemente comprobados dichos eventos, o bien, siempre y cuando no sean imputables al Proveedor.

16. Protección de datos

Soriana Móvil está obligado a cumplir con toda la legislación aplicable en cuanto a la protección de datos personales, particularmente de los consumidores, incluyendo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, Lineamientos del Aviso de Privacidad, Parámetros de Seguridad y demás regulaciones aplicables. Los datos personales del Usuario serán usados para identificarlo y para darle los Servicios o consultas que necesite. El Aviso de Privacidad Integral está disponible en nuestra Página de Internet.

17. Procedimientos para atender consultas, reclamaciones, quejas, etc...

*El Suscriptor, o un tercero actuando con carta poder simple podrá realizar consultas, reclamaciones y quejas. Estas acciones podrá realizarlas a través de nuestro Centro de Atención Telefónica marcando al *5050 desde su línea Soriana Móvil, al 01800 060 5050 desde el interior de la República o al 4750 5050 en el área Metropolitana*

18. Solución de Controversias

La PROFECO resolverá todas las controversias que puedan surgir del Contrato de Prestación de Servicios con el Usuario. La PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contenido del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, de prevalecer la controversia tanto el Usuario como nosotros nos sometimos en el Contrato a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.

19. Contacto y notificación de incidencias

*Puedes comunicarte con nosotros en nuestro domicilio o a través de nuestro Centro de Atención Telefónica, para consultar tus dudas, aclaraciones o quejas las 24 horas del día por internet en la página <http://www.sorianamovil.com/contacto.php> o desde tu equipo marcando al *5050 y de lunes a domingo de 7 a.m. a 11 p.m. El Servicio de atención al consumidor es gratuito y se otorgará respuesta tan pronto como nos sea posible.*