



“El registro 196-2020 estuvo vigente del 20 de julio de 2020, al 23 de agosto de 2024. Este contrato solo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia”

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”

Expediente PFC.H.C.1/207/2020.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	ESMERO SOLUTIONS MÉXICO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	ALMA.TEL
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO:	196-2020
FECHA DE REGISTRO:	20/07/2020
<b>AUTORIZACIÓN</b>	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET096149AU-516708
VIGENCIA:	28/08/2027
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



**ESMERO SOLUTIONS MÉXICO, S.A. DE C.V.**  
**P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 20 días del mes de julio del año 2020,

**VISTAS** las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **196-2020** de fecha **20 de julio 2020**, el cual





deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

**NOTIFÍQUESE al proveedor**

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO BAJO ESQUEMA PREPAGO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ESMERO SOLUTIONS MÉXICO, S.A. DE C.V. Y POR LA OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

## DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente Contrato.
- b) Que aceptan que el presente Contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 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*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente Contrato de adhesión podrá ser por medios electrónicos.
- d) Que es su voluntad celebrar el presente Contrato sujetándose a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet, (en adelante el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT

El presente Contrato **se regirá bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el Servicio de manera anticipada a utilizarlo. Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del Servicio. El SUSCRIPTOR pagará el Servicio a través de **RECARGAS**, las cuales podrá realizar a través de los medios que se indiquen en [www.alma.tel](http://www.alma.tel)

Cuando el SUSCRIPTOR realice una recarga, el PROVEEDOR le informará a través de medios electrónicos, como correo electrónico, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada.
- b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga realizada, así como su vigencia, y página de Internet en dónde el Consumidor podrá consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del Servicio, así como, de los servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del medio que él elija, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** Este Contrato **será por Vigencia Indefinida**, sin embargo, el SUSCRIPTOR podrá darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, y en su caso saldar cualquier adeudo que tenga con el PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO Y GARANTÍA.** Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, deberá adquirir con el PROVEEDOR el Equipo, el cual estará debidamente homologado.

El PROVEEDOR ofrecerá una garantía de 90 (noventa) días naturales sobre las fallas que pudiera llegar a tener el Equipo, los cuales comenzará a contar a partir de que el PROVEEDOR entregue al Equipo al SUSCRIPTOR.

Si el Equipo falla dentro de este período, el SUSCRIPTOR deberá ponerse en contacto con el PROVEEDOR para recibir informes sobre los costos que tendrá llevar a cabo su reparación y/o sustitución en aquellos casos en los que se determine que la afectación es imputable al SUSCRIPTOR, así como el procedimiento para realizar esto.

Si la falla del Equipo no es atribuible al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR realizará de manera gratuita las reparaciones necesarias siempre y cuando el Equipo aún este dentro del período de garantía antes referido. De igual forma, el PROVEEDOR suspenderá el cobro del Servicio durante el período que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de del Equipo, salvo que el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPTOR está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un Equipo sustituto.

En caso de que la garantía otorgada por el PROVEEDOR haya expirado, el SUSCRIPTOR deberá ponerse en contacto con el PROVEEDOR para que este último le informe el nombre del fabricante o del responsable con el que podrá reparar o solicitar la sustitución del Equipo.



**CUARTA. ENTREGA DEL EQUIPO.** La entrega del equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente Contrato.

**QUINTA: TARIFAS.** Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente Contrato.

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el Servicio y tarifas se pueden consultar en [www.alma.tel](http://www.alma.tel)

**SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPUTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPUTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPUTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPUTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El SUSCRIPUTOR puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios de contacto publicados en [www.alma.tel](http://www.alma.tel), para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

La cancelación de los Servicios adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al SUSCRIPUTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

**SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.** El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados, cuando el SUSCRIPUTOR se lo solicite.

El SUSCRIPUTOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación antes referida, el SUSCRIPUTOR pueda consultar el citado estado de cuenta 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 se acuerde entre ambas partes.

En ese sentido, el SUSCRIPUTOR está de acuerdo en que podrá consultar su estado de cuenta y/o factura en [www.alma.tel](http://www.alma.tel)

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% (veinte por ciento) sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**OCTAVA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPUTOR, cuando menos con 15 (quince) días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPUTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente Contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPUTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPUTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente Contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPUTOR.

**NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPUTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
2. Por alterar, modificar o mover el equipo afectando la prestación del Servicio.
3. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, tratándose de la causal establecida en el numeral 2 anterior el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas.

**DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El PROVEEDOR



deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles al PROVEEDOR** no se preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del Servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR bonificará la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la suspensión.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, el PROVEEDOR 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 72 (setenta y dos) horas siguientes a la recepción del reporte.

**DÉCIMA PRIMERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en 72 (setenta y dos) horas hábiles a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar durante el período de vigencia de la oferta comercial contratada por el SUSCRIPTOR, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

**DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El presente Contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 48 (cuarenta y ocho) horas cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- c) Si el SUSCRIPTOR, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.

d) Si el PROVEEDOR no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente Contrato por parte del PROVEEDOR.

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

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de terminación del presente Contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET.** La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde Internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR por los hechos antes mencionados.

El PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**DÉCIMA CUARTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPTOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones



establecidas en el presente Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

**DECIMA QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN.** El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DECIMA SEXTA: DATOS PERSONALES DEL SUSCRIPTOR.** El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso por parte del SUSCRIPTOR.

**DÉCIMA SEPTIMA. ATENCIÓN DE QUEJAS.** El SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a el PROVEEDOR de manera gratuita por los medios de contacto que aparecen publicados en [www.alma.tel](http://www.alma.tel)

**DÉCIMA OCTAVA. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se

suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**DÉCIMA NOVENA: CONCILIACIÓN.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el Servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el Servicio. Si el Servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del Servicio.

En todos los casos, el SUSCRIPTOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**VIGESIMA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 196-2020 de fecha 20 del mes de julio de 2020.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Esmero Solutions México, S.A. de C.V.!!Alma.Tel 196-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Esmero Solutions México, S.A. de C.V.!!Alma.Tel 196-2020.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.