

“El registro 523-2019 estuvo vigente del tres de octubre de dos mil diecinueve, al seis de julio de dos mil veintiuno. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.”

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Registro de Contratos de Adhesión
de Telecomunicaciones

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/590/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/424/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: ROAD9 VASP, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: VIVE DIGITAL
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 523-2019
FECHA DE REGISTRO: 03/10/2019



AUTORIZACIÓN
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET086514AU-101473
VIGENCIA: 24/10/2026
NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Ciudad de México, a 03 de octubre 2019

ROAD9 VASP, S. DE R.L. DE C.V. P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 **523-2019** de fecha **03 de octubre de 2019**, el cual deberá utilizarse para

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cauhtémoc, CDMX t. 01 (55) 5625 6700 | www.gob.mx/profeco



2019
AÑO DEL CAUDILLO DEL SUR
EMILIANO ZAPATA

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/590/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/424/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia 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.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



**VIVE DIGITAL****ROAD9 VASP, S. DE R.L. DE C.V.****RFC: ROA 070306 QA6****JUÁREZ 5B-307, SAN LUCAS TEPETLACALCO, TLALNEPANTLA DE BAZ, C.P. 54055, ESTADO DE MÉXICO.****TELÉFONO: 55 3614 8189; CORREO ELECTRÓNICO: info@vivedigital.net.**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EN ADELANTE, EL “CONTRATO”–, 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 Contrato.
- b) Que aceptan que el Contrato se registrará 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 establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
- c) Que al momento de que el Usuario utilice el Servicio se obliga a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. El Proveedor se obliga a prestar el servicio de acceso a internet de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el Usuario contrate –en lo sucesivo, el “Servicio”–.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio conforme a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, el “IFT”– o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los que establezca el IFT.

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

El Proveedor podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales al originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite o autorice a través de los medios disponibles. El Proveedor no podrá obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

El Proveedor podrá ofrecer al Usuario planes o paquetes que incluyan los servicios de telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas por el IFT. El Usuario podrá cambiar de plan o paquete, aunque sea de menor monto, en forma anticipada, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

El Proveedor contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, en caso que éste así lo solicite, debiendo dar a conocer al Usuario el precio de éstos previamente a su contratación.

El Proveedor dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso será

notificado a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los cambios respectivos.

SEGUNDA.- PAGO DEL SERVICIO. El Contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo.

El Usuario pagará al Proveedor la tarifa aplicable al Servicio conforme al plan comercial seleccionado por éste, el cual hará válido a través del Código de Acceso que podrá obtener en los puntos de venta autorizados por el Proveedor, mismos que podrán consultarse en la página de internet del Proveedor: <https://vivedigital.net/> –en lo subsecuente, la “Página de Internet”–.

Cualquier cargo por el Servicio comenzará a partir de la fecha en la que efectivamente el Proveedor inicie la prestación del mismo.

El cobro y tasación del Servicio se hará por **tiempo continuo**, esto es, por el número de horas o días contratados por el Usuario, los cuales empezarán a computarse desde el momento en que el Usuario active el Servicio, con independencia de que el Usuario se encuentre o no conectado a una red Wi Fi o en una zona Wi Fi del Proveedor, y/o de si utiliza o no dicho Servicio; y terminará una vez que haya transcurrido el número de horas o días del Servicio contratados por el Usuario; quedando bajo la más estricta responsabilidad del Usuario contratar el Servicio únicamente por el tiempo que desee utilizarlo.

TERCERA.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que tendrá una vigencia indeterminada siempre que el Usuario tenga un Código de Acceso activo contratado con el Proveedor. El Usuario podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización

del Proveedor, únicamente tendrá que dar aviso a éste último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en el Contrato.

El Proveedor deberá obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado anticipadamente el Contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones.

CUARTA.- CÓDIGOS DE ACCESO. El Código de Acceso es el número personal de identificación o código único para tener acceso al Servicio, mismo que estará ligado a un plan comercial determinado. Los planes y tarifas comerciales podrán ser consultados en cualquier momento por el Usuario en la Página de Internet.

Una vez agotados los beneficios del plan comercial contratado por el Usuario, para hacer uso del Servicio, y si el Usuario desea continuar con el Servicio, deberá adquirir un nuevo Código de Acceso. Cada Código de Acceso ingresado para la contratación del Servicio se registrará conforme a lo establecido en el Contrato.

La duración del Servicio será conocida e informada al Usuario desde el momento de activación del mismo, pues el Proveedor indicará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha y hora de inicio y término del Servicio.

QUINTA.- DISPOSITIVO INTELIGENTE. Para que el Usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un dispositivo inteligente propio como un Smartphone, Tablet, etc. con tecnología inalámbrica Wi Fi –en lo sucesivo, el “*Dispositivo*”–, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT. El Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del Dispositivo.

SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET. El Proveedor mantendrá en la Página de Internet las tarifas vigentes del Servicio que presta, las condiciones comerciales del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan tarifario que sea ofrecido por el Proveedor, los horarios de atención, medios de contacto, formas de pago del Servicio, cobertura del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

SÉPTIMA.- TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el siguiente hipervínculo: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

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 lo establecido en el Contrato.

OCTAVA.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para la contratación y activación del Servicio, el Usuario deberá realizar lo siguiente:

1. Adquirir su Código de Acceso en cualquiera de los puntos de venta designados por el Usuario, mismos que podrán consultarse en la Página de Internet.

2. Ubicarse en alguno de los puntos de acceso a internet del Proveedor –“*Wi-Fi Hotspots*”–, los cuales pueden ser consultados en la Página de Internet y acceder a la red del Proveedor con su Dispositivo mediante la opción Wi-Fi. Con la finalidad de que el Usuario pueda conocer y aceptar el Contrato, así como los términos y condiciones del Servicio, el acceso a la red por primera ocasión para los efectos antes mencionados no generará ningún costo al Usuario durante el plazo o por la capacidad que especifique el Proveedor para dicho fin, sin embargo, una vez finalizado ese periodo o consumida la capacidad, el Usuario deberá ingresar su Código de Acceso conforme a los planes y tarifas comerciales del Proveedor para poder hacer uso del Servicio.
3. Una vez que el Usuario se encuentre en el portal de acceso del Proveedor, tendrá a la vista la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Aviso de Privacidad y el Contrato, por lo que deberá leer y aceptar los términos y condiciones que se establecen en este último para poder continuar con el proceso de activación del Servicio; de lo contrario no podrá hacer uso del mismo. Esa información se encontrará disponible para su consulta en la Página de Internet.
4. En caso de que el Usuario esté de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Contrato para hacer uso del Servicio, deberá ingresar la clave contenida en su Código de Acceso en la Página de Internet y un número celular y/o correo electrónico como medios de contacto para comenzar a disfrutar del Servicio contratado. Se entenderá que, al ingresar su Código de Acceso, el Usuario leyó y aceptó los términos y condiciones establecidos en el Contrato.
5. El Servicio se prestará únicamente en los lugares donde se encuentren los Wi-Fi Hotspots.

El Servicio se comenzará a cobrar a partir de que el Usuario active su Código de Acceso, y su vigencia será la que corresponda al plan comercial contratado por el Usuario.

NOVENA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender la prestación del Servicio, si el Usuario realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas:

- a) Interfiere indebidamente en la red del Proveedor.
- b) Propaga a sabiendas un virus u otro malware.
- c) Cuando medie orden, instrucción o autorización de la autoridad competente.
- d) Incumple lo establecido en el Contrato.
- e) Usa el Servicio para máquinas de transmisión masiva, *machine-to-machine*, o *IoT*;
- f) Utiliza algún medio automático para manipular el Servicio, o lo usa para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- g) Usa el Servicio como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo *bypass* y/o si se detecta el envío de mensajes tipo *spam*.
- h) Utiliza el Servicio de modo tal que degrade y/o perturbe la red del Proveedor, o degrade y/o perturbe el Servicio prestado a otros usuarios.
- i) Usa el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

Una vez corregidos o solventados los supuestos anteriores, se reanuda el Servicio contratado en un periodo máximo de 48 horas.

DÉCIMA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables al Proveedor** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el Proveedor deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en 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 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
3. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando el Proveedor realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, el Proveedor deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario 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 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA PRIMERA.- ESTADO DE CUENTA, FACTURA, RECIBO Y/O COMPROBANTE. El Proveedor podrá pactar con el Usuario que el estado de cuenta, comprobante, recibo y/o factura, donde consten los datos específicos del Servicio prestado, la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio prestado, sea enviado por correo electrónico, previa solicitud del Usuario en el número telefónico 55 3614 8189, o enviando un correo electrónico a la dirección: info@vivedigital.net.

DÉCIMA SEGUNDA.- MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN Y DE DEVOLUCIÓN DE COBROS INDEBIDOS. El procedimiento que deberá seguir el Usuario para que el Proveedor efectúe la compensación y bonificación

correspondientes, así como la devolución de los cargos que realice de manera indebida, será el siguiente:

1. El Usuario deberá realizar una llamada al número telefónico 55 3614 8189, para reportar el incidente respectivo.
2. El Proveedor le asignará un número de folio al reporte presentado por el Usuario y procederá a realizar la consulta respectiva en sus sistemas con el objeto de validar la información proporcionada por el Usuario, dando respuesta a dicha queja dentro de los 2 días hábiles siguientes a su presentación.
3. De resultar favorable la resolución al reporte presentado por el Usuario, el Proveedor restituirá el monto correspondiente a la compensación y bonificación o al cargo realizado indebidamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente.
4. Para efectos del pago de la compensación y bonificación o de los cargos realizados indebidamente, el Proveedor acordará con el Usuario el método de pago, buscando en todo momento que ello no genere cargas desproporcionadas para ninguna de las partes contratantes.

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El 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 por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Si el Proveedor no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- d) Si el Usuario proporciona información falsa al Proveedor para la contratación del Servicio.
- e) Si el Usuario, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- f) Si el Usuario utiliza el Servicio para fines no autorizados en el Contrato o si lo usa para cualquiera de las conductas prohibidas descritas en los incisos e), f), g), h) e i) de la cláusula novena del Contrato.
- g) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte del Proveedor.
- h) Por terminación de la vigencia del título de autorización otorgado por el IFT en beneficio del Proveedor que le permite comercializar el Servicio con el Usuario.
- i) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El Usuario podrá cancelar el Contrato mediante mecanismos expeditos, incluidos 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 Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de cancelación del Contrato, el Proveedor debe proporcionar al Usuario 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 Usuario podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales podrá realizarse a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

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 Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

DÉCIMA 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 Usuarios 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 usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SEXTA.- DATOS PERSONALES. El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales que sean proporcionados por el Usuario.

El Usuario podrá consultar el Aviso de Privacidad Simplificado vigente en la Página de Internet. El Usuario al utilizar el Servicio está aceptando que el Proveedor use sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad simplificado.

El Proveedor, para transferir la información del Usuario a terceros, debe poner a disposición del Usuario 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. Asimismo, para que el Proveedor pueda utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en el Contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al Proveedor de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato.

DÉCIMA OCTAVA.- CONTROVERSIAS. La Procuraduría Federal del Consumidor –en lo sucesivo, la “Profeco”– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

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 a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA NOVENA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor de la misma, la Profeco deberá exhortar al Proveedor para que restablezca el Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en las cláusulas novena y décima tercera del Contrato.

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

VIGÉSIMA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 523-2019, de fecha 03 del mes de octubre de 2019.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Road9_Vasp, S. de R.L. de C.V.!!Vive Digital 523-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Road9_Vasp,_S._de_R.L._de_C.V.!!Vive_Digital_523-2019.pdf) y en el siguiente



código:

Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la Página de Internet del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT.