

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	TCONECTA LATINO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	TCONECTA LATINO
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO	151-2018
FECHA DE REGISTRO	13/08/2018

AUTORIZACION

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET096775AU-517075
VIGENCIA	26/04/2028
NATURALEZA	ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 13 de agosto de 2018

TCONECTA LATINO, S.A. DE C.V. PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET**, presentado por **TCONECTA LATINO, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 SEXTUS fracción II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 151-2018, a 13 de agosto de 2018.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191 fracción II, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200



“El registro 151-2018 estuvo vigente del 13 de agosto de 2018, al 25 de octubre de 2019. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.”

[Handwritten signature]

[Handwritten number 102]

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicio de internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

vista, en tamaño y tipo de letra uniforme” Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Fecha de contratación: ___ de ___ de 20___. Número de cliente _____

NOMBRE DEL VENDEDOR: _____

DATOS DEL SUSCRIPTOR

Nombre y Apellido o Razón Social: _____
Nombre del contacto en caso de dudas o aclaraciones: _____
Calle y Número: _____
Colonia: _____ Población: _____
Estado: _____ C.P.: _____ RFC: _____
Teléfono: _____ Celular: _____ Correo electrónico: _____
*En caso de personas Morales adjuntar copia de acta constitutiva y poder.

DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN

Misma dirección del suscriptor: ()
Calle y Número: _____ Colonia: _____ C.P.: _____
Estado: _____ Referencia de ubicación: _____

DESCRIPCIÓN SERVICIO

Plan contratado: _____
Tipo de servicio: () Residencial () Empresarial
Ancho de banda de bajada: hasta _____ (Mbps) Ancho de banda de subida (Mbps): hasta _____ (Mbps)
Número de dirección IP: _____

VIGENCIA

Indefinida () Plazo forzoso a 12 meses ()

Equipo instalado:

Marca: _____ Modelo: _____ No. De Serie: _____ Costo: \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 MN)
() En comodato

Pago del servicio:

Mensualidad: _____ M.N. Costo de instalación: _____ M.N.
Método de pago: Efectivo o tarjeta de crédito () Transferencia o depósito bancario () Domiciliación bancaria ()

Correo(s) electrónico(s) para envío de notificaciones, estados de cuenta y facturas:



Handwritten signature and initials

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

Notas Importantes

1. "TCONECTA" ofrece el servicio en la modalidad de pospago, es decir, el cliente tiene que pagar con posterioridad a la prestación del servicio. A partir de que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente.
2. En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para "EL SUSCRIPTOR" o "TCONECTA" quien deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes en que se determine dicho supuesto.
3. "EL SUSCRIPTOR" conviene en permitir el acceso a su domicilio con previo aviso por parte de "TCONECTA", a los operativos y empleados de éste en donde se encuentren las instalaciones, para efecto de modificación o reparación de las instalaciones en su caso, así como para desmontar el equipo propiedad de "TCONECTA" en caso de terminación de contrato.
4. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos, "EL SUSCRIPTOR", deberá llamar al teléfono de "TCONECTA".
5. El presente contrato se acompaña de una copia de identificación oficial vigente, comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a 3 meses y, en su caso, cédula fiscal, todos de "EL SUSCRIPTOR".
6. Para que cualquier trámite, duda o aclaración tenga validez, "EL SUSCRIPTOR" deberá contar con un número de incidencia proporcionado por cualquier medio de contacto a nuestros Centros de Atención a Clientes.

Autorizaciones:

ACEPTO / NO ACEPTO que "TCONECTA" utilice mi información con fines mercadotécnicos, publicitarios.

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" _____. En caso de ser aceptado, el correo electrónico a ser utilizado es el siguiente: _____

ACEPTO / NO ACEPTO que "TCONECTA" envíe la factura (recibo) al correo electrónico señalado en esta carátula.

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" _____.

ACEPTO / NO ACEPTO que "TCONECTA" envíe la carta de derechos mínimos al correo señalado en esta carátula.

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" _____.

ACEPTO / NO ACEPTO que "TCONECTA" cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de SERVICIOS que mensualmente me presta.

No. De tarjeta _____ Institución bancaria _____

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" _____.

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, _____, a _____ de _____ de 20____.

TCONECTA LATINO, S.A. de C.V.

EL SUSCRIPTOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TCONECTA LATINO, S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "TCONECTA" Y POR OTRA PARTE _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", BAJO LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- Declara "TCONECTA"

A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva No. 13,550 de fecha 28 de agosto de 2013, del protocolo de la notaría 183 de la Ciudad de México cuyo titular es el Licenciado RODRIGO ABASCAL OLASCOAGA.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

- B)** Su representante legal cuenta con poderes específicos de Actos de Administración y Actos de Dominio para la celebración de este Contrato.
- C)** Objeto Social: Instalar, operar o explotar una red pública de telecomunicaciones a ser concesionada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como para la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- D)** Con Registro Federal de Contribuyente TLA1308284R1.
- E)** Con domicilio en Calle Limantitla No. 51, colonia Tlalpan centro, delegación Tlalpan, Ciudad de México C.P. 14000.
- F)** Que se encuentra autorizado para comercializar servicios de Telecomunicaciones y esto le permite comercializar el servicio de INTERNET en diferentes estado de la República Mexicana. Acreditando lo anterior con el autorización de fecha 26 de abril de 2018, otorgado por parte de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx.

II.- Declara "EL SUSCRIPTOR"

- A)** Que es una persona física cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula. Para lo cual entrega copia de identificación oficial. En su caso, una persona moral cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula, para lo cual entrega copia de su Registro Federal de Contribuyentes, del acta constitutiva y, en su caso, del documento donde constan las facultades de su representante.
- B)** Que la persona que signa el presente tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- C)** Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado en la carátula. Para lo cual entrega copia de comprobante de domicilio.
- D)** Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula

CLÁUSULAS

PRIMERA. "TCONECTA" se obliga a proporcionar el servicio de Internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de "EL SUSCRIPTOR".

"TCONECTA" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por la prestación del servicio de internet conforme a las características establecidas en la carátula del presente contrato.

La velocidad contratada estará comprendida entre el Módem y el primer punto de acceso a la Red de "TCONECTA"

SEGUNDA. "TCONECTA" está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes, aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "TCONECTA" podrán ser consultados en las oficinas comerciales o en la página de internet www.star.mx

TERCERA. Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por "TCONECTA" en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son exclusiva propiedad de "TCONECTA", mismos que son otorgados en comodato. "EL SUSCRIPTOR" se compromete a la guarda, custodia y conservación de los equipos, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por "TCONECTA" a la terminación del contrato.

"EL SUSCRIPTOR" deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal funcionamiento o fallas del mismo que no sean parte del desgaste del uso diario.

"EL SUSCRIPTOR" se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, no permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, no ceder el Equipo sin el consentimiento de "TCONECTA" y utilizar el Equipo en la forma autorizada por "TCONECTA".



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

“EL SUSCRIPTOR” deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; **“EL SUSCRIPTOR”** reconoce que **“TCONECTA”** no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de **“EL SUSCRIPTOR”** por variaciones de voltaje o descargas eléctricas causadas por fenómenos de la naturaleza o por cualquier causa que no sea imputable a **“TCONECTA”**.

En el caso de que el Equipo sea robado u objeto de siniestro, **“EL SUSCRIPTOR”** deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención al Cliente, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento. **“EL SUSCRIPTOR”** tendrá un plazo de 15 (quince) días hábiles posteriores al mismo para presentar copia de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.

Para asegurar el resguardo y la devolución del EQUIPO, el SUSCRIPTOR se obliga a suscribir un pagaré a la firma del CONTRATO, mismo que podrá ser ejecutado por **“TCONECTA”** si el EQUIPO es dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto con el deterioro por condiciones normales de uso. El pagaré sólo podrá ser cancelado y devuelto al SUSCRIPTOR, una vez que éste haya entregado y/o permitido la recolección del EQUIPO por el personal de **“TCONECTA”**.

“EL SUSCRIPTOR” acepta que, en caso de no regresar el EQUIPO con el deterioro por condiciones de uso normal, o si no permite la recolección del mismo, deberá cubrir el costo del EQUIPO a **“TCONECTA”**, según el precio indicado en la carátula del CONTRATO.

En caso de no hacerlo, **“TCONECTA”** podrá ejecutar el pagaré suscrito conforme al CONTRATO.

“TCONECTA” se obliga a devolver inmediatamente el pagaré al SUSCRIPTOR, una vez que concluya la relación contractual, siempre y cuando el EQUIPO haya sido devuelto a **“TCONECTA”** con el deterioro por condiciones de uso normal.

El pagaré descrito en el párrafo anterior será por la misma vigencia de la relación contractual y se podrá hacer efectivo por **“TCONECTA”** en caso de que **“EL SUSCRIPTOR”** no devuelva el equipo terminal.

CUARTA. La vigencia del presente contrato será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación del servicio, y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato, excepto cuando **“EL SUSCRIPTOR”** haya aceptado contratar el servicio por el plazo forzoso al que se hace referencia en la carátula del presente documento, el cual es de hasta 12 (doce) meses contados a partir de la contratación del servicio, mismo que será señalado y aceptado por **“EL SUSCRIPTOR”** en la Carátula de este contrato, **“EL SUSCRIPTOR”** podrá darlo por terminado en cualquier momento sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de recabar autorización de **“TCONECTA”** ni penalización alguna cuando el plazo de permanencia concluya, en éste caso, **“EL SUSCRIPTOR”** deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató el servicio de telecomunicaciones, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de **“TCONECTA”**; lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con **“TCONECTA”** por el servicio de telecomunicaciones utilizados o penas convencionales establecidas en el presente documento.

Tanto **“EL SUSCRIPTOR”**, como **“TCONECTA”** podrán dar por terminado en cualquier momento el contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa, **“EL SUSCRIPTOR”** deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató dichos servicios y deberá devolver el Equipo y accesorios que sean propiedad de **“TCONECTA”**, así como pagar cualquier adeudo con **“TCONECTA”** por el servicio de telecomunicaciones utilizados hasta la fecha de su conclusión y cualquier pena convencional aplicable y que se haya pactado en el presente documento.

En el caso de que cualquiera de las partes solicite la cancelación del servicio originalmente contratado antes de que venza el plazo de permanencia, las partes acuerdan que cuando el contrato se termine de manera anticipada, la parte que



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

solicite la terminación anticipada se obliga a pagar a la otra el equivalente al 20 (veinte) por ciento del importe de las contraprestaciones mensuales que hayan quedado pendientes de ser cubiertas hasta la terminación del plazo forzoso contratado.

En caso de que el presente contrato sea celebrado por plazo forzoso, "TCONECTA" debe comunicar de manera fehaciente a "EL SUSCRIPTOR" que el plazo de permanencia está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente "TCONECTA". Una vez concluido dicho plazo, "EL SUSCRIPTOR" podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, atendiendo lo establecido en el primer párrafo de esta cláusula.

QUINTA. "EL SUSCRIPTOR" deberá cubrir el pago de la mensualidad señalada en la carátula antes del día _____ de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. "TCONECTA" entregará a "EL SUSCRIPTOR" el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago. "TCONECTA", notificará por cualquier medio a "EL SUSCRIPTOR", incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas, contando previamente con el registro ante PROFECO y el IFT.

"TCONECTA", cuando realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a "EL SUSCRIPTOR" con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 60 días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

SEXTA. "TCONECTA" se encuentra obligado a entregar en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" o en el correo electrónico que fue señalado para tal fin, un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, a más tardar el último día hábil de cada mes.

SÉPTIMA. Cuando "EL SUSCRIPTOR" no pague antes del día _____ de cada mes "TCONECTA" suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 2 (dos) primeros días posteriores al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de "EL SUSCRIPTOR" el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx.

Una vez realizado el pago correspondiente, es responsabilidad de "EL SUSCRIPTOR" dar aviso a "TCONECTA" para la reactivación de su servicio. "TCONECTA" deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión. No se realizará descuento por suspensiones del servicio ocasionados por falta de pago por parte de "EL SUSCRIPTOR".

OCTAVA. "TCONECTA" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales a partir de la firma del contrato. Una vez instalado el equipo terminal y que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el servicio "TCONECTA" podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, siendo el día de inicio de prestación del servicio, la fecha de corte de "EL SUSCRIPTOR".

NOVENA. "EL SUSCRIPTOR" contará con los equipos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, "TCONECTA" informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales. El servicio que otorga "TCONECTA" no limita el uso de los equipos con los que cuente "EL SUSCRIPTOR", en caso de que "EL SUSCRIPTOR" tenga alguna duda en relación con el uso de sus equipos, podrá comunicarse al centro de atención de "TCONECTA" al teléfono (55)10001500.

DÉCIMA. "EL SUSCRIPTOR" tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software. "TCONECTA" no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet. "TCONECTA" no es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores".



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

“conmutador”, “hubs/concentrador”, “proxy”, que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales de “EL SUSCRIPTOR”.

DÉCIMA PRIMERA. “EL SUSCRIPTOR” deberá comunicar en forma inmediata a “TCONECTA” las fallas o interrupciones del Servicio(s). A partir de que “TCONECTA” reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 72 horas siguientes al reporte recibido.

Únicamente cuando el Servicio(s) se interrumpa de manera general hacia la red pública de telecomunicaciones de “TCONECTA” por causas imputables exclusivamente a éste último, y después de haber sido reportada la interrupción de que se trate por “EL SUSCRIPTOR”, “TCONECTA” le otorgará una compensación sobre el tiempo transcurrido que no se prestó el servicio, más una bonificación que no podrá ser menor al 20% (veinte por ciento) sobre el servicio interrumpido.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte “TCONECTA”, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por “EL SUSCRIPTOR”, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

“TCONECTA” dará aviso a “EL SUSCRIPTOR”, por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso “TCONECTA” dejará de cobrar al “EL SUSCRIPTOR” la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar. Lo mismo ocurrirá si “TCONECTA” no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por “TCONECTA”, los mismos deberán ser compensados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación y la bonificación no podrá ser menor al 20% (veinte por ciento) sobre el servicio interrumpido.

DÉCIMA SEGUNDA. El presente Contrato podrá rescindirse por “TCONECTA”, sin responsabilidad alguna para esta última, de forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial o de cualquier otro tipo, en los siguientes casos:

- a) Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- b) Si “EL SUSCRIPTOR”, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de “TCONECTA” o el IFT;
- c) Si “EL SUSCRIPTOR”, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de “TCONECTA”;
- d) Si “EL SUSCRIPTOR”, no cubre todas las cantidades adeudadas a “TCONECTA” dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

DÉCIMA TERCERA. El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el “EL SUSCRIPTOR”, en los siguientes casos:

- a) Si “TCONECTA”; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por “EL SUSCRIPTOR”, para la prestación del servicio de internet y/o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- b) Si “TCONECTA”; incumple cualquier disposición del presente contrato.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

- c) Si **"TCONECTA"**; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA y en las especificaciones técnicas del servicio contratado en la solicitud de servicio o carátula anexo de este contrato.
- d) Si **"TCONECTA"** modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.
- g) Si **"TCONECTA"**, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de **"EL SUSCRIPTOR"**;

DÉCIMA CUARTA. Las partes convienen en notificarse con un plazo máximo de diez días naturales cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"**, queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de **"TCONECTA"**, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, **"EL SUSCRIPTOR"** permitirá el retiro por parte de **"TCONECTA"**, del equipo y accesorios que con motivo del presente contrato hubiesen sido proporcionados a **"EL SUSCRIPTOR"**.

DÉCIMA QUINTA. Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de **"EL SUSCRIPTOR"**, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente **"TCONECTA"**.

"TCONECTA" no podrá obligar a **"EL SUSCRIPTOR"** a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación del servicio de internet o para continuar con los servicios contratados; ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; asimismo **"EL SUSCRIPTOR"** en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para **"EL SUSCRIPTOR"** y sin que este afecte el servicio de internet contratado. **"TCONECTA"** deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación. **"TCONECTA"** podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando **"EL SUSCRIPTOR"** así lo solicite.

DÉCIMA SEXTA. **"TCONECTA"** está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por **"EL SUSCRIPTOR"**. La aceptación del **"EL SUSCRIPTOR"** para que **"TCONECTA"** emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el **"EL SUSCRIPTOR"** en la carátula, previa firma de autorización.

DÉCIMA SÉPTIMA. Cuando **"TCONECTA"** modifique las condiciones originalmente contratadas, **"EL SUSCRIPTOR"** podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato y, en caso de que no las cumpla, a rescindir el mismo. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos, siempre y cuando se haya obtenido la debida autorización por parte de PROFECO y el IFT.

DÉCIMA OCTAVA. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **"TCONECTA"** estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a **"EL SUSCRIPTOR"** las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca la **"TCONECTA"**.

"TCONECTA" deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

DÉCIMA NOVENA. Los Servicios provistos por **"TCONECTA"** a **"EL SUSCRIPTOR"**, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

"EL SUSCRIPTOR" podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por **"TCONECTA"**, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

"TCONECTA" se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

"TCONECTA" preservará la privacidad de **"EL SUSCRIPTOR"** y la seguridad de la red.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

“TCONECTA” publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

“TCONECTA” podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por “EL SUScriptor”, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia

VIGÉSIMA. “TCONECTA” deberá entregar a “EL SUScriptor” la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones a la firma del contrato o enviarla por medios electrónicos, y mantenerla de manera permanente en su página web.

“EL SUScriptor” no recibirá llamadas de “TCONECTA”, sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento por medio de este contrato o a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA PRIMERA. “EL SUScriptor” podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a “TCONECTA” de manera gratuita a través de su Centro de Atención al Cliente, a los teléfonos de las sucursales establecidos en su contrato, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas del día, todos los días del año, al correo electrónico atención@star.mx, o acudir directamente a los centros de atención de “TCONECTA”, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábado de 9:00 a 13:30 horas, cuya ubicación puede ser consultada en la página www.star.mx o al siguiente número telefónico (55)10001500.

“EL SUScriptor” deberá contar con su número de incidencia correspondiente por cada queja o solicitud de cambio en su servicio.

VIGÉSIMA SEGUNDA. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor y en la vía judicial acudirán a los tribunales competentes.

VIGÉSIMA TERCERA. Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 151 de fecha 13 del mes de agosto de 2018.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Tconecta_Latino,



S.A. de C.V.!! Tconecta Latino 151-18.pdf y en el siguiente código:

Cualquier variación en la carátula y de las cláusulas del presente contrato, con el que firme “EL SUScriptor”, se tendrán por no puestas y las mismas serán nulas.

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, _____, a ____ de ____ de 20 ____.

TCONECTA LATINO, S.A. de C.V.

EL SUScriptor



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/240/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/187/2018
Registro: 151-2018

PAGARÉ

Por medio de este pagaré, yo _____ prometo incondicionalmente pagar a la orden de **TCONECTA LATINO, S.A. DE C.V.**, en la Ciudad de _____ y/o en cualesquier otro domicilio de la mencionada persona moral, la cantidad de \$5,000.00 (CINCO MIL PESOS 00/100 MN) La suma que ampara este título causará intereses moratorios a razón de 1% mensual a partir del día siguiente a que se haga exigible la obligación de pago por parte del suscrito. Dichos intereses serán por los días efectivamente devengados. El presente pagaré se expide como negociable. En _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre y firma del cliente _____

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

**LCDO. CARLOS IBARGÜENGOYTIA RIVA PALACIO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**



