

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
 Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
 Expediente: PFC.H.C.1/302/2016  
 Registro: 276-2016

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: TELIGENTIA, S.A. DE C.V.  
 NOMBRE COMERCIAL: CIERTO  
 OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL  
 NÚMERO DE REGISTRO: 276-2016  
 FECHA DE REGISTRO: 29/11/2016

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
 CLIO: FET086045CO-103357  
 VIGENCIA: 29/06/2046  
 NATURALEZA: TELEFONÍA MÓVIL  
 COBERTURA: CIUDAD DE MÉXICO; GUADALAJARA, EN EL ESTADO DE JALISCO; Y MONTERREY EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN.



Ciudad de México, a 29 de noviembre de 2016

**C. CARLOS ARTURO BELLO HERNÁNDEZ**  
**REPRESENTANTE LEGAL DE TELIGENTIA, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**, presentado por el proveedor **TELIGENTIA, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 13 Sextus fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y artículo 7 fracción III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 276-2016 de fecha 29 de noviembre de 2016.

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



*[Handwritten signature]*

“El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 276-2016, estuvo vigente del 29 de noviembre del 2016 al 27 de abril de dos mil dieciocho. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.”

0.0.0.1.1

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C. 1/302/2016  
Registro: 276-2016

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; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 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.



*Handwritten signature*

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000112



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
 Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
 Expediente: PFC.H.C.1/302/2016  
 Registro: 276-2016

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía móvil 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 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:



Razón social: Teligentia, S.A. de C.V.  
 Dirección: Leibnitz 270, Col. Anzures, Ciudad de México 11590  
 RFC: TEL030618AN8 Tel(s). 01800 044 5565 Correo electrónico: soporte@cierto.com.mx  
 Esta Carátula es parte integrante del Contrato.

<p><b>CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS</b></p> <p>Modalidad de Contratación:</p> <p><input type="checkbox"/> Prepago</p>	
<p><b>FORMA DE PAGO</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito                      <input type="checkbox"/> Tarjeta de Débito                      <input type="checkbox"/> Pago Referenciado</p>	
<p><b>DATOS DEL CLIENTE</b></p> <p>Nombre o Razón Social: _____ RFC: _____</p> <p>Representante legal (en su caso): _____ Tel. Particular: _____</p> <p>Correo electrónico: _____ Tel. Oficina: _____</p> <p>Dirección: _____</p>	
<p><b>INFORMACIÓN PARA FINES MERCADOTÉCNICOS</b></p> <p><input type="checkbox"/> Si acepto / <input type="checkbox"/> No acepto que _____, utilice mi información con fines mercadotécnicos o publicitarios o para enviarme publicidad sobre bienes, productos o servicios y la transfiera a terceros en términos de las leyes y normas aplicables.</p> <p>Firma del Suscriptor: _____</p>	
<p><b>NOTIFICACIONES Y ESTADO DE CUENTA</b></p> <p><input type="checkbox"/> Si acepto / <input type="checkbox"/> No acepto que _____ haga envío del estado de cuenta y/o todo tipo de notificaciones referente a los servicios a través del correo electrónico establecido en la sección de "Datos del Cliente".</p> <p>Firma del Suscriptor: _____</p>	



Handwritten signature and initials

000113

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/302/2016  
Registro: 276-2016

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA CARGO A TARJETA DE CRÉDITO/DÉBITO**

Por medio de la presente solicito y autorizo a \_\_\_\_\_, para que con base en el contrato que tengo celebrado con la institución emisora, carguen a la tarjeta que más adelante se indica y, en su caso al número que por reposición de la anterior, robo, extravío, renovación anual o cualquier otra causa que me sea asignado por la institución emisora, las cantidades por concepto de servicios de telecomunicaciones, que me preste Teligentia, S.A. de C.V. de acuerdo con lo establecido en la presente Carátula, a partir de la fecha de firma del presente Contrato. Esta autorización estará vigente durante la validez de este Contrato, por lo tanto acepto y pagaré los cargos que se realicen a mi tarjeta de crédito.

Número de tarjeta: \_\_\_\_\_ Tipo de tarjeta: \_\_\_\_\_  
Nombre del Tarjetahabiente: \_\_\_\_\_ Institución Bancaria: \_\_\_\_\_  
Monto máximo del cargo autorizado por periodo: \$ \_\_\_\_\_  
Firma del Tarjetahabiente: \_\_\_\_\_

**CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS**

Si /  No Recibí por parte de \_\_\_\_\_ la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, misma que se pondrá a disposición del SUSCRIPTOR permanentemente a través del Portal.

Firma del Suscriptor: \_\_\_\_\_



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE COMO PROVEEDOR, TELIGENTIA, S.A. DE C.V. ("CIERTO") Y, POR LA OTRA COMO CONSUMIDOR, LA PERSONA CUYOS DATOS SE RELACIONAN EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO (EL "SUSCRIPTOR", Y CONJUNTAMENTE CON CIERTO, LAS "PARTES", Y CADA UNO EN LO INDIVIDUAL UNA "PARTE"), DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

**DECLARACIONES**

- I. Declara CIERTO que:
  - a. Es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos que tiene la capacidad legal y económica para obligarse en los términos del presente CONTRATO.
  - b. Con fecha 29 de junio de 2016, el Instituto Federal De Telecomunicaciones le otorgó la concesión única para uso comercial (la "Concesión"), la cual se encuentra vigente y es suficiente para la celebración y cumplimiento de este CONTRATO.
  - c. La Concesión se encuentra inscrita en el Registro Público de Telecomunicaciones bajo el folio electrónico número FET086045CO-103357.
  - d. Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO.
- II. Declara el SUSCRIPTOR que:
  - a. Los datos relativos a su identidad que se han incorporado a la Carátula del presente CONTRATO son ciertos.
  - b. Tiene la capacidad legal y económica suficiente para obligarse en los términos y condiciones de este CONTRATO.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/302/2016  
Registro: 276-2016

- c. Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO, y será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el mismo, independientemente de la persona que haga uso de los Servicios.

### CLÁUSULAS

PRIMERA. **DEFINICIONES.** Para los efectos de este CONTRATO, los términos con letra mayúscula inicial mencionados a continuación, tendrán el significado que se les asigna, ya sea que se utilicen en singular o en plural:

- a. **Activación:** Proceso mediante el cual el Equipo es puesto en funcionamiento y debe realizarse para que CIERTO pueda prestar los Servicios al SUSCRIPTOR.
- b. **Aplicación Móvil o App:** Aplicación informática de CIERTO, diseñada para ser ejecutada en los Equipos y que permite al SUSCRIPTOR acceder a ciertas funcionalidades y/o servicios ofrecidos por CIERTO, la cual puede ser descargada de forma gratuita a través del Portal.
- c. **Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por CIERTO que es puesto a disposición del SUSCRIPTOR, previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, mismo que se encuentra disponible en el Portal.
- d. **Carátula:** Se refiere a la carátula de este CONTRATO que es parte integrante de éste.
- e. **Centro de Atención Telefónico (CAT):** es el centro de atención a clientes a través del cual el SUSCRIPTOR y/o Usuario se puede comunicar con CIERTO, marcando al \*SOS (\*767) o al 01 800 044 5565.
- f. **Equipo:** Dispositivo propiedad del SUSCRIPTOR mediante el cual accede a los Servicios.
- g. **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- h. **Medio de Pago:** Es la forma de pago señalada y elegida por el SUSCRIPTOR la cual se especifica en la carátula, por medio de la cual se obliga a pagar a CIERTO por los Servicios contratados.
- i. **Modalidad de Contratación:** Se refiere a la oferta comercial contratada por el SUSCRIPTOR la cual puede ser de Prepago, conforme a los paquetes registrados.
- j. **Número Telefónico:** Es el número de identificación asignado por CIERTO al SUSCRIPTOR; mismo que podrá ser cambiado por CIERTO cuando sea requerido por una autoridad competente, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR.
- k. **Concesión:** La Concesión Única para Uso Comercial otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a Teligentia, S.A. de C.V. para la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo la comercialización de servicios.
- l. **OMV:** Operador Móvil Virtual que cuenta con una concesión para la reventa de los servicios de telecomunicaciones móviles que previamente haya contrato con un concesionario mayorista.
- m. **Portabilidad:** Es el derecho que tiene el SUSCRIPTOR de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando al efecto su mismo Número Telefónico, sin la exigencia de requisitos adicionales, por lo que se finiquitará de manera automática la relación contractual con CIERTO.
- n. **Portal:** Es la página de internet que CIERTO ofrece al SUSCRIPTOR y/o al Usuario, para acceder a una serie de recursos y de servicios relacionados con los Servicios a través de la dirección [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx).
- o. **Práctica Prohibida:** La constituyen la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio, sin la debida autorización de la SCT o el IFT; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la SCT o el IFT tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de CIERTO evadiendo las rutas definidas para ello y las Tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la Red de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vi) cuando CIERTO compruebe el envío de mensajes o transmisión de datos en general cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario; y (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.
- p. **Prepago:** es una Modalidad de Contratación en la cual el SUSCRIPTOR debe realizar una Recarga de Saldo para hacer uso de los Servicios.
- q. **PROFECO:** La Procuraduría Federal del Consumidor.



*[Handwritten signature]*

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
 Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
 Expediente: PFC.H.C.1/302/2016  
 Registro: 276-2016

- r. Recarga de Saldo: Acción mediante la cual el SUSCRIPUTOR adquiere Saldo mediante el pago del mismo a través de la App, el CAT, el Portal o los puntos de venta CIERTO, mismos que podrán ser consultados en el Portal.
- s. Red: Red pública de telecomunicaciones utilizada para la prestación de los Servicios en la Zona de Cobertura, comercialmente conocida como Telefónica Movistar.
- t. Roaming: Servicio que se presta al SUSCRIPUTOR y/o Usuario cuando éste se encuentra fuera del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado; para que el SUSCRIPUTOR pueda hacer uso de estos Servicios deberá contar con Saldo, ya que este Servicio no se incluye en ninguna de las Modalidades de Contratación.
- u. Saldo: Corresponde al tiempo aire pagado por el SUSCRIPUTOR para el uso de los Servicios. El SUSCRIPUTOR podrá realizar la consulta de su Saldo de forma gratuita a través de la App, el Portal y/o al CAT.
- v. SCT: La Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- w. Servicios: Se refiere a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por CIERTO de acuerdo a la Modalidad de Contratación que se indica en la Carátula y los Servicios Adicionales solicitados o autorizados por el SUSCRIPUTOR.
- x. Servicios Adicionales: Son aquellos servicios opcionales que CIERTO podrá prestar al SUSCRIPUTOR de manera adicional a los Servicios originalmente contratados, cuando el SUSCRIPUTOR los solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las PARTES, en el entendido que estos podrán ser adquiridos de manera individual. No será obligatorio para el SUSCRIPUTOR la contratación de Servicios Adicionales, para la prestación de los Servicios originalmente contratados.
- y. Servicio de Larga Distancia Internacional: Servicio por el cual CIERTO presta y permite al SUSCRIPUTOR realizar llamadas telefónicas hacia números de otros países; para que el SUSCRIPUTOR pueda hacer uso de estos Servicios deberá contar con Saldo, ya que este Servicio no se incluye en ninguna de las Modalidades de Contratación.
- z. Tarifa: Es el monto que debe pagar el SUSCRIPUTOR por el uso unitario del Servicio contratado, entendido el uso unitario como el consumo de minutos o megabyte o servicios de SMS, mismas que se encuentran vigentes y debidamente registradas ante el IFT. Dichas podrán ser consultadas a través del Portal o en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)
- aa. Tarjeta SIM: Es una tarjeta inteligente, desmontable, usada en los teléfonos móviles, donde se almacena la clave del servicio del SUSCRIPUTOR, usada para identificarse ante CIERTO. La cual se entregará al SUSCRIPUTOR al momento de la contratación.
- bb. Usuario: La persona que haga uso de los Servicios, quien puede ser o no el SUSCRIPUTOR.
- cc. Zona de Cobertura: es la ubicación geográfica donde CIERTO puede ofrecer sus Servicios y que depende de la cobertura de la Red del concesionario con el que actualmente CIERTO tiene un convenio establecido, misma que puede ser consultada en el Portal.

**SEGUNDA. OBJETO.** El objeto del presente CONTRATO es la prestación de los Servicios que se indican en la Carátula en la Zona de Cobertura de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cargo de CIERTO, quien se obliga a proporcionarlos al SUSCRIPUTOR las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, así como cualquier otro Servicio Adicional contratado por el SUSCRIPUTOR, de acuerdo a la normas y metas de calidad establecida en la normatividad aplicable. Los Servicios se prestarán en la Zona de Cobertura, que previamente se ha dado a conocer al SUSCRIPUTOR y que se encuentra publicada en el Portal.

**TERCERA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** CIERTO estará obligada a prestar los Servicios una vez que el Equipo quede debidamente activado. Para activar el Equipo, el SUSCRIPUTOR debe (i) insertar la Tarjeta SIM dentro del Equipo y (ii) encender el Equipo. CIERTO no será responsable por los errores cometidos por el SUSCRIPUTOR en la Activación del Equipo. En el supuesto que la Tarjeta SIM se encontrará dañada al momento de la activación, CIERTO se obliga a realizar un cambio de la Tarjeta SIM dañada, lo anterior no aplicará cuando dicho daño sea originado por el SUSCRIPUTOR.

Debido a la naturaleza móvil de los Servicios, éstos podrán presentar limitantes o fallas inherentes a la propia tecnología. Sin perjuicio de lo anterior, los Servicios serán proporcionados dentro de los parámetros de calidad establecidos por el IFT.

El SUSCRIPUTOR se hace responsable de todas y cada una de las comunicaciones originadas o recibidas, y del uso que se haga de los Servicios, aún en el caso de que los utilizara otro Usuario.

Los Servicios se prestarán de acuerdo con las condiciones fijadas en este CONTRATO, la legislación y regulación vigente en materia de telecomunicaciones y de acuerdo con las Tarifas.



000116

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
 Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
 Expediente: PFC.H.C.1/302/2016  
 Registro: 276-2016

La Modalidad de Contratación elegida por el SUSCRIPUTOR se indica en la Carátula de este CONTRATO y está asociado a las Tarifas. CIERTO solamente estará obligado a la prestación de los Servicios, cuando se hayan cumplido todos los requisitos previstos en este CONTRATO, incluyendo el pago de los mismos por parte del SUSCRIPUTOR.

En el caso del Prepago se realizará el cobro de acuerdo a las Tarifas vigentes sobre Saldo disponible.

Para poder hacer uso del Servicio de Roaming y del Servicio de Larga Distancia Internacional, el SUSCRIPUTOR deberá contar con Saldo o realizar una Recarga de Saldo, ya que estos Servicios no se encuentran incluidos en ninguna de las Modalidades de Contratación.

**CUARTA. SERVICIOS ADICIONALES.** En caso de que el SUSCRIPUTOR contrate posteriormente más Servicios o Servicios Adicionales con CIERTO, éstos quedarán comprendidos por el presente CONTRATO, siempre y cuando así lo solicite expresamente el SUSCRIPUTOR y éste acepte cumplir con todos los requisitos que se establecen en este CONTRATO, respecto de dichos Servicios Adicionales. CIERTO no obligará al SUSCRIPUTOR a contratar Servicios Adicionales como requisito para la contratación o continuación de los Servicios originalmente contratados.

Los Servicios Adicionales podrán ser proporcionados al SUSCRIPUTOR de manera independiente, siempre y cuando no implique una afectación y sean compatibles con la prestación principal de los Servicios.

Para el caso de Servicios Adicionales, el SUSCRIPUTOR podrá solicitar su cancelación a CIERTO en cualquier momento a través de cualquier medio que CIERTO ponga a disposición del SUSCRIPUTOR, sin perjuicio que los Servicios originalmente contratados continúen. CIERTO contará con un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de la fecha de recepción de dicho aviso para cancelarlos. La cancelación de los Servicios Adicionales no exime al SUSCRIPUTOR del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados.

**QUINTA. VIGENCIA.** Respecto de la prestación de los Servicios, este CONTRATO tendrá una vigencia indefinida. CIERTO presta los Servicios bajo las Modalidades de Contratación, por lo cual no existirá un plazo forzoso. Cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado este CONTRATO en cualquier tiempo sin penalización alguna; la terminación del CONTRATO o cancelación de los Servicios no exime al SUSCRIPUTOR del pago de las cantidades adeudadas, en su caso.

Si CIERTO se encontrara imposibilitada para ofrecer el Servicio por pérdida de la Concesión, el presente CONTRATO se dará por terminado sin responsabilidad para el SUSCRIPUTOR. En el entendido que CIERTO reembolsará al SUSCRIPUTOR cualquier Saldo disponible.

En caso de que CIERTO no preste los Servicios en la forma y términos convenidos o en incumplimiento a los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el SUSCRIPUTOR tiene el derecho a la compensación y bonificación en términos de la cláusula décima tercera, y/o a terminar el CONTRATO sin responsabilidad alguna para éste.

**SEXTA. OBLIGACIONES DE CIERTO.** Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente CONTRATO, CIERTO se obliga a:

- a. Entregar al SUSCRIPUTOR la Tarjeta SIM.
- b. Prestar los Servicios, en su carácter de OMV, en los términos del presente CONTRATO, en el entendido que CIERTO será el único responsable por la prestación de los Servicios frente al SUSCRIPUTOR.
- c. No realizar cobros por los Servicios y/o los Servicios Adicionales que no hayan sido contratados expresamente por el SUSCRIPUTOR.
- d. Abstenerse de utilizar la información del SUSCRIPUTOR para fines publicitarios, y de compartirla con terceros, sin el consentimiento expreso del SUSCRIPUTOR.
- e. Poner a disposición a través del Portal un estado de cuenta, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los Servicios.
- f. Atender las quejas y aclaraciones que reciba del SUSCRIPUTOR a través del CAT, el Portal y la App las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año.



000117

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/302/2016  
Registro: 276-2016

- g. Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que el SUSCRIPTOR no reconozca, utilizando para ello sus sistemas y la información obtenida de la Red y cualquier otro medio, siempre y cuando el SUSCRIPTOR así lo solicite, bonificando al SUSCRIPTOR los cargos reclamados, una vez que se realicen las investigaciones o verificaciones correspondientes y se determine que la bonificación por cargos reclamados es procedente, cuyo resultado se informará en forma fehaciente al SUSCRIPTOR.
- h. En caso de incumplimiento por parte de CIERTO a sus obligaciones contraídas en el presente CONTRATO con motivo de los Servicios o por suspensión generalizada del Servicio, se obliga a realizar la compensación y bonificación en términos de la cláusula décima tercera.
- i. Atender la solicitud de cancelación de los Servicios que en cualquier momento haga el SUSCRIPTOR.
- j. En cuanto a la contratación para SUSCRIPTORES con discapacidad, CIERTO cuenta con diversos mecanismos para atender sus necesidades, para darle a conocer las condiciones comerciales establecidas en el Contrato los Servicios ofrecidos por CIERTO.
- k. CIERTO prestará los Servicios a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.
- l. Poner a disposición del público en general el CONTRATO a través del Portal y en audio a través del CAT.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR.** Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente CONTRATO, el SUSCRIPTOR se obliga a:

- a. Pagar a CIERTO por la prestación de los Servicios contratados, de conformidad con lo establecido en la cláusula octava de este CONTRATO.
- b. Informar a CIERTO cualquier cambio en el Medio de Pago o respecto de cualquier otro dato relevante.
- c. Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con CIERTO con motivo de los Servicios y/o los Servicios Adicionales que se le proporcionen.
- d. Proporcionar a CIERTO los datos necesarios para llevar a cabo la contratación.
- e. Abstenerse de realizar Prácticas Prohibidas en la utilización de los Servicios y a emplearlos sólo para su uso personal.
- f. En el caso de que el SUSCRIPTOR ejerza su derecho de portar el Número Telefónico o Números Telefónicos que haya contratado con CIERTO, el SUSCRIPTOR se obliga con CIERTO, a cumplir con el pago de los cargos que se deriven por la prestación del Servicio al amparo del presente CONTRATO.
- g. Cumplir con los requisitos, términos y condiciones de los descuentos y/o promociones ofrecidos por CIERTO.

**OCTAVA. PAGOS.** En virtud de que CIERTO presta los Servicios bajo las Modalidades de Contratación, el SUSCRIPTOR deberá pagar por la prestación de los Servicios por adelantado. Cada vez que el SUSCRIPTOR utilice los Servicios, CIERTO deducirá la cantidad correspondiente de su Saldo o número de Servicios, según la Tarifa contratada.

El cobro de los Servicios iniciará en el momento en que se inicie la prestación de los mismos.

En caso de que el SUSCRIPTOR durante un plazo de 90 (noventa) días no realice Recargas de Saldo y/o llamadas salientes, el Servicio se dará por cancelado. En dicho caso CIERTO depositará en la cuenta bancaria del SUSCRIPTOR el Saldo, y en caso de que CIERTO no tenga en sus registros dicha cuenta del SUSCRIPTOR o no se pudiera efectuar el depósito por razones ajenas a CIERTO, el SUSCRIPTOR contará con un año a partir de dicha cancelación para solicitar y recoger el reembolso del Saldo en los puntos de venta o en los medios accesibles que CIERTO ponga al alcance del SUSCRIPTOR.

El cobro de los Servicios se realizará conforme con lo siguiente: (i) los mensajes escritos o SMS se cobrarán por mensaje enviado; (ii) los datos por kilobyte (KB), y (iii) las llamadas se miden en segundos. Solamente se cobrarán las llamadas que sean contestadas y éstas se empezarán a cobrar a partir del momento en que contesté el usuario de destino de la llamada y dejarán de cobrarse cuando alguno de los usuarios termine la comunicación o sea vea interrumpida por la propia Red.

Las Tarifas cuando sufran modificación deberán ser previamente registradas ante el IFT. En caso de que exista un cambio en las Tarifas que le son aplicables a el SUSCRIPTOR se le dará aviso con 15 días hábiles de anticipación a la entrada en vigor de las mismas; y para el caso que impliquen un aumento en las Tarifas y/o reducción de los Servicios de los cuales el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo, éste



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
TELEFONÍA MÓVIL  
PFC.H.C.1/302/2016  
276-2016

podrá cancelar el contrato sin penalidad o responsabilidad alguna dentro de los 15 días hábiles posteriores a la entrada en vigor o, si así lo decide exigir el cumplimiento forzoso de los términos y condiciones contratados.

**NOVENA. ESTADOS DE CUENTA Y MEDIO DE PAGO.** Los Servicios prestados podrán ser consultados por el SUScriptor por medio del Portal, a través de la App o el CAT.

Los estados de cuenta que CIERTO expida conforme a lo anterior, incluirán por lo menos, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos:

- a. Modalidad de Contratación.
- b. Periodo de pago.
- c. Fecha de pago.
- d. Número Telefónico.
- e. Datos para consultas y/o aclaraciones.
- f. Cargos totales desglosados del periodo.

El SUScriptor podrá realizar ante CIERTO cualquier aclaración que estime conveniente en relación con el cobro de los Servicios, por medio del Portal o el CAT. En caso de resultar procedente la reclamación, CIERTO efectuará la bonificación que corresponda.

El SUScriptor podrá facturar el pago de los Servicios solicitando su factura a quien le haya vendido el saldo de su línea, o bien en el CAT.

**DÉCIMA. CAUSAS DE SUSPENSIÓN.** Son causales de suspensión del Servicio, sin responsabilidad para CIERTO:

- a. El robo o extravío del Equipo y/o de la Tarjeta SIM, siempre y cuando dicha situación hubiera sido notificada oportunamente a CIERTO.
- b. La falta de pago oportuno de los Servicios.
- c. Si el SUScriptor o el Usuario realiza un uso inapropiado o ilícito de los Servicios, o incurre en una Práctica Prohibida.
- d. Cuando medie orden o instrucción de autoridad competente.
- e. Por caso fortuito o fuerza mayor.

**DÉCIMA PRIMERA. CAUSAS DE RESCISIÓN O TERMINACIÓN.** Este CONTRATO podrá rescindirse de manera inmediata a solicitud del SUScriptor o de CIERTO, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y mediante aviso por escrito a su contraparte, en los siguientes casos:

- a. Sin responsabilidad para CIERTO:
  - (i) Por fallecimiento del SUScriptor.
  - (ii) Por disolución o liquidación del SUScriptor cuando se trate de persona moral.
  - (iii) Por quiebra, suspensión de pagos, concurso mercantil, o declaración de insolvencia del SUScriptor.
  - (iv) Si el SUScriptor cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente CONTRATO sin autorización previa y por escrito de CIERTO.
  - (v) Si el SUScriptor hubiera proporcionado a CIERTO datos falsos en relación con su identidad o por falsedad de cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los Servicios.
  - (vi) Por solicitud del SUScriptor (incluyendo la relativa a la Portabilidad).
  - (vii) El incumplimiento por parte del SUScriptor de cualquiera de las obligaciones a su cargo contenidas en este CONTRATO.
  - (viii) Si el SUScriptor o el Usuario realiza un uso inapropiado o ilícito de los Servicios, o incurre en una Práctica Prohibida.
  - (ix) Si el SUScriptor, en los casos de Servicios contratados bajo la modalidad de Prepago, no cuenta con Saldo ni realiza llamadas salientes en un periodo de 90 (noventa) días naturales.
  - (x) Incumplir con los requisitos, términos y condiciones de los descuentos y/o promociones ofrecidos por CIERTO en aquellos casos en los que el SUScriptor sea sujeto de dichos descuentos y/o promociones.



000119

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C. 1/302/2016  
Registro: 276-2016

La terminación del CONTRATO cuando se actualice alguna de las causales establecidas previamente, no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas, en su caso.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones v., vii. y viii. anteriores, el SUSCRIPTOR podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y/o penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

b. Sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR:

- (i) Por disolución o liquidación de CIERTO.
- (ii) Cuando CIERTO no ejecute la Portabilidad dentro de los plazos establecidos en la normatividad aplicable.
- (iii) Cuando medie mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad.
- (iv) En caso que CIERTO no hubiera prestado los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como de conformidad con los estándares de calidad establecidos en las disposiciones legales aplicables.
- (v) Si CIERTO modifica los términos y condiciones del CONTRATO, sin que haya mediado consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para ello.
- (vi) En caso de que CIERTO no atienda 3 (tres) inconformidades o aclaraciones sobre el mismo tema presentadas por el SUSCRIPTOR a través de los canales de contacto habilitados.
- (vii) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes o normas aplicables a la materia.

Para el caso del Plan de Prepago Anticipado o Libre Recurrente, CIERTO se obligará a reembolsar la parte proporcional de los Servicios no prestados, cuando se actualice una causal de rescisión en términos del apartado b. de la presente cláusula, independientemente de las bonificaciones que en su caso procedan. Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por las partes no constituye renuncia a cualquier acción legal que estas decidieren ejercitar.

**DÉCIMA SEGUNDA. ROBO Y EXTRAVÍO.** CIERTO no será responsable por el extravío o reparaciones de Equipo adquirido por el SUSCRIPTOR.

En ningún caso CIERTO será responsable por fallas o defectos del Equipo. Únicamente será responsable por fallas y/o defectos de la Tarjeta SIM, que no hayan sido causados por el SUSCRIPTOR.

En caso de robo o extravío del Equipo y/o la Tarjeta SIM, el SUSCRIPTOR deberá notificarlo inmediatamente vía telefónica a CIERTO, a efecto de suspender la prestación de los Servicios y evitar que se realice un uso no autorizado de los mismos, y se le proporcionará un número de reporte. La falta de aviso en los términos señalados en este párrafo liberará a CIERTO de cualquier responsabilidad con respecto al uso que se realice de los Servicios.

El SUSCRIPTOR podrá continuar haciendo uso de los Servicios, mediante la adquisición de una nueva Tarjeta SIM en los puntos de venta notificados por CIERTO.

**DÉCIMA TERCERA. BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** Cuando los Servicios no se presten en la forma y términos convenidos en este CONTRATO o no se proporcionen, por causas directamente imputables a CIERTO, el SUSCRIPTOR deberá comunicar en forma inmediata a CIERTO, las fallas o interrupciones de los Servicios.

En caso de suspensión generalizada del Servicio, el SUSCRIPTOR tendrá derecho a una compensación proporcional correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar, contados a partir del inicio de dicha falla y durante el tiempo que dure la interrupción.

Adicionalmente, CIERTO otorgará al SUSCRIPTOR una bonificación de al menos del 20% (veinte por ciento) de la compensación señalada en el párrafo precedente. No se considerará como interrupción de los Servicios la derivada de trabajos de mantenimiento conforme a la cláusula siguiente.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/302/2016  
Registro: 276-2016

En situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación se realizará siempre y cuando la interrupción del Servicio sea durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas.

No serán bonificables en ningún caso: (i) la interrupción de los Servicios por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un periodo menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, (ii) los periodos de falla causados por remover la Tarjeta SIM o cuando el Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, (iii) cuando medie una concentración inusual de usuarios en una radiobase o conjunto de radiobases,

**DÉCIMA CUARTA. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.** CIERTO podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación de los Servicios, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo. Se dará aviso de las acciones de mantenimiento con al menos 36 horas de anticipación a El SUSCRIPTOR, informándole que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. Esta suspensión del Servicio no se considerará dentro del lapso señalado en la cláusula décima tercera.

En caso de que el mantenimiento excede el horario señalado en el párrafo anterior, CIERTO realizará una compensación en términos de la Cláusula Décimo Tercera del presente CONTRATO.

**DÉCIMA QUINTA. INCONDICIONALIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO.** CIERTO no podrá obligar al SUSCRIPTOR a contratar Servicios Adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

**DÉCIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR.** El SUSCRIPTOR podrá realizar cualquier consulta, reclamación y/o queja en el CAT o mediante el Portal las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año. CIERTO se obliga a atender dichas solicitudes en un lapso no mayor a 24 (veinticuatro) horas.

**DÉCIMA SÉPTIMA. INFORMACIÓN DE CONTACTO Y NOTIFICACIONES.** Para todos los efectos de este CONTRATO, las PARTES señalan como medio de contacto (correo electrónico y teléfono, en el caso del SUSCRIPTOR será el Número Telefónico, mientras que para CIERTO será por medio del CAT) y para notificaciones el correo electrónico que se señala en la Carátula.

El SUSCRIPTOR se obliga a notificar inmediatamente y por medio de correo electrónico o el CAT cualquier cambio en los datos de contacto que se indiquen en la Carátula (de forma enunciativa, más no limitativa; nombre de su representante legal, domicilio, correo electrónico y teléfonos de contacto) para los efectos a que haya lugar de conformidad con este CONTRATO, y acepta que se tenga por recibida cualquier notificación y/o estado de cuenta que se le dirija al correo electrónico previamente autorizado en la carátula, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este CONTRATO mientras no se le haya notificado a CIERTO un cambio de dicho correo electrónico. Las notificaciones que el SUSCRIPTOR haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba CIERTO en su correo electrónico o en su CAT.

En caso de que el SUSCRIPTOR haya cambiado de domicilio y no lo haya hecho del conocimiento de CIERTO, cualquier notificación que este le haga se considerará válida en el momento en que ésta sea depositada en el correo y sea enviada al último domicilio del SUSCRIPTOR que se encuentre en los registros de CIERTO.

**DÉCIMA OCTAVA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.** CIERTO deberá notificar por medio de correo electrónico o por el medio pactado previamente al SUSCRIPTOR cualquier modificación a los términos y condiciones contenidos en el presente CONTRATO, al menos con 15 (quince) días de anticipación a la fecha de entrada en vigor de dicha modificación, previo registro ante la PROFECO. En caso que el SUSCRIPTOR no acepte las modificaciones realizadas por CIERTO, contará con 15 (quince) días hábiles posteriores a la entrada en vigor de las mismas para solicitar a CIERTO la cancelación del CONTRATO, sin que proceda el pago de penalización alguna, o podrá exigir el cumplimiento forzoso del CONTRATO a CIERTO y en caso de que éste no lo cumpla rescindir el CONTRATO.

El CONTRATO sólo se podrá cambiar a otro contrato de adhesión por acuerdo entre las PARTES, en el entendido que el consentimiento se otorgará por medios electrónicos.



*[Handwritten signature]*

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/477/2016  
 Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
 Expediente: PFC.H.C. 1/302/2016  
 Registro: 276-2016

DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Para efectos de lo que dispone la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y demás normatividad aplicable, los datos personales que el SUSCRIPTOR entregue a CIERTO, al amparo de este CONTRATO, serán protegidos y tratados conforme al Aviso de Privacidad.

CIERTO podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que podrán ser consultadas a través del Portal.

VIGÉSIMA. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LA VÍA ADMINISTRATIVA. Las PARTES en este acto convienen que la PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de este CONTRATO.

VIGÉSIMA PRIMERA. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN. Para la interpretación y cumplimiento de este CONTRATO las PARTES se someten a la legislación federal vigente en los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción de los Tribunales competentes.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DATOS REGISTRALES. Este contrato fue aprobado y registrado por la PROFECO bajo el número [ 276 ] de fecha [ 29 ] de [ noviembre ] de 2016, y autorizado por el IFT mediante oficio número [ \_\_\_\_ ] de fecha [ ] de [ \_\_\_\_ ] de 2016. En caso de existir cualquier diferencia entre el contrato de adhesión registrado ante las autoridades referidas y este CONTRATO, ésta se tendrá por no puesta.

Leído y enterado de su contenido y alcance legal, el SUSCRIPTOR manifiesta que entiende y asume las obligaciones y derechos derivados de este CONTRATO, y lo firma en 2 (dos) ejemplares, quedando un ejemplar en poder del SUSCRIPTOR y otro en poder de CIERTO.

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL SUSCRIPTOR

LUGAR Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO: \_\_\_\_\_

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

**LCDA. MARÍA LIDIA GARCÍA MÁRQUEZ  
 ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN  
 GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN  
 DE TELECOMUNICACIONES**

FAR/JLHL

