

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/547/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/346/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

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

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: VISUALES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: SUPERCOM
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA PÚBLICA
NÚMERO DE REGISTRO: 491-2019

FECHA DE REGISTRO: 26/09/2019



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET085964AU-104076
VIGENCIA: 07/04/2026
NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Ciudad de México, a 26 de septiembre 2019

VISUALES Y COMUNICACIONES, S.A. 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 **491-2019** de fecha **26 de septiembre de 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/547/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/346/2019
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



**SUPERCOM
VISUALES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.**

RFC: VCO 820319 RM7

**Teléfonos: 55 5264 0503 / 800 890 5177; correo electrónico:
contacto@supercom.com.mx.**

Yucatán No. 24, Interior 4-B, Colonia Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, CDMX.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA EN EL ESQUEMA DE PREPAGO –EL “CONTRATO”–
QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

DECLARACIONES

1. Las 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 telefonía pública de manera continua, uniforme, regular y eficiente, mediante el pago de la tarifa correspondiente al tipo de llamada que desee realizar y a la duración de la misma –en lo sucesivo, el “Servicio”–.

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

El Usuario será el único responsable del uso que le dé al Servicio; por su parte, el Proveedor será el único responsable frente al Usuario de la prestación del Servicio.

El Contrato se registrará bajo el esquema de **PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización del mismo.

El cobro y tasación del Servicio se hará con base en el tipo de llamada realizada por el Usuario, así como de la tecnología del equipo a través del cual se efectúa la llamada, es decir, si ésta se hace desde un equipo telefónico cuyo proveedor es un operador autorizado para prestar el servicio de telefonía local fijo o móvil, y con quienes el Proveedor tenga suscritos los contratos o convenios respectivos, pues la tarifa que dichos operadores le cobran al Proveedor no es la misma. El Usuario podrá identificar la tecnología utilizada en cada uno de los aparatos telefónicos del Proveedor y, por consiguiente, el costo por tipo de llamada con base en la información que se encontrará, en un lugar visible, en cada caseta telefónica.

El Servicio empezará a computarse desde el momento en que la llamada realizada por el Usuario sea contestada y terminará una vez que haya transcurrido el tiempo establecido en las tarifas que se encontrarán visibles en la caseta telefónica desde la cual se esté haciendo la llamada por el Usuario.

Queda bajo la más estricta responsabilidad del Usuario contratar el Servicio únicamente por el tiempo que desee

utilizarlo, pues los equipos telefónicos de uso público del Proveedor **son de monedas y NO DAN CAMBIO**, por lo cual el Usuario deberá depositar en la alcancía del teléfono público el **IMPORTE EXACTO** que corresponda al tipo de llamada que desee realizar y a la duración de la misma.

La tecnología de los aparatos telefónicos de uso público no permite la prestación de servicios adicionales, por lo cual el Proveedor únicamente ofrecerá al Usuario el servicio de telefonía pública.

SEGUNDA.- VIGENCIA. El Contrato es de ejecución instantánea, por lo que entrará en vigor a partir del momento en que la llamada se conecte a través de los aparatos telefónicos de uso público propiedad del Proveedor y culminará en el momento en que el Usuario termine la conexión de la llamada; sin embargo, los términos y condiciones del Contrato tendrán una vigencia indefinida. El Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones del Contrato con el uso del Servicio.

TERCERA.- EQUIPO TERMINAL. El Proveedor **no entregará al Usuario equipo terminal de telecomunicaciones alguno**, ya que recibirá el Servicio a través de los aparatos telefónicos de uso público propiedad del Proveedor.

CUARTA.- PÁGINA DE INTERNET. El Proveedor mantendrá en su página de internet: <http://www.supercom.com.mx> –en lo subsecuente, la “Página de Internet”– las tarifas vigentes del Servicio que presta, el Contrato, las condiciones comerciales del Servicio, 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: Asimismo, la referida información estará disponible al Usuario para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

QUINTA.- TARIFAS. El Usuario se obliga a pagar al Proveedor como contraprestación por el Servicio las tarifas que se encuentren visibles en la caseta telefónica con base en

el tipo de llamada que va a realizar y la duración de la misma, las cuales están debidamente 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.

SEXTA.- ESTADO DE CUENTA, FACTURA, RECIBO Y/O COMPROBANTE. Los teléfonos públicos del Proveedor no cuentan con la tecnología necesaria para imprimir un estado de cuenta, recibo, factura o el comprobante correspondiente al Servicio contratado por el Usuario; no obstante, el Proveedor podrá enviar al Usuario por correo electrónico un estado de cuenta, comprobante, recibo y/o factura donde consten los datos específicos del Servicio prestado, previa solicitud del Usuario en los números telefónicos 55 5264 0503 u 800 890 5177, de cobro revertido desde los equipos telefónicos de uso público, o enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@supercom.com.mx.

Para efectos de la emisión del estado de cuenta, recibo, factura o comprobante, el Usuario deberá especificar al Proveedor la ubicación de la caseta telefónica desde la que realizó la llamada, la fecha de realización de la llamada, la hora de inicio y conclusión de la llamada, el tipo de llamada y la cantidad depositada en la alcancía del aparato telefónico de uso público.

SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender de manera inmediata la prestación del Servicio cuando la autoridad competente así lo instruya para hacer cesar la comisión de delitos, y siempre que medie orden de autoridad judicial competente.

El Proveedor no se hará responsable por las interrupciones o fallas en la prestación del Servicio como consecuencia de caso fortuito y/o fuerza mayor, tales como fallas en la red pública de telecomunicaciones del operador autorizado para prestar el servicio de telefonía con el que el Proveedor celebre los convenios o contratos respectivos; por situaciones ajenas a la voluntad del Proveedor, entre éstas, vandalismo, huelgas, terremotos, huracanes, ciclones, inundaciones, incendios, guerras, motines, explosiones, etc., que afecten los aparatos telefónicos de uso público o el propio servicio de telefonía pública; daños o ataques a las vías generales de comunicación; y, en general, por cualquier otro evento o acto ocasionado por un tercero, que sea inevitable o esté fuera del control del Proveedor y que no pueda prevenirse ni subsanarse actuando con la diligencia debida.

OCTAVA.- BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. 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. En este caso, 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.
3. Cuando el Proveedor realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

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.

NOVENA.- MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, o la devolución de los cargos realizados indebidamente, el Proveedor se obliga a:

1. Realizarlos a más tardar en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se actualice lo dispuesto en la cláusula anterior o a partir del momento en que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.
2. Para efectos del pago de la compensación y bonificación o de los cargos realizados indebidamente, el Usuario deberá llamar a los números telefónicos 55 5264 0503 u 800 890 5177, de cobro revertido desde los equipos telefónicos de uso público.
3. 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.

DÉCIMA.- OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR. Conforme a las disposiciones emitidas por el IFT que resultan aplicables al servicio de telefonía pública y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Proveedor se obliga a:

- a) Instalar únicamente equipos de telecomunicaciones que cumplan con las disposiciones oficiales en materia de normalización, certificación y homologación, de manera previa a su puesta en operación.
- b) A mantener en condiciones de higiene, iluminación y de fácil acceso los aparatos telefónicos de uso público a efecto de que el Usuario pueda realizar las llamadas en condiciones de seguridad, comodidad y, en lo posible, con bajos niveles de ruido.
- c) Prestar el Servicio con calidad, eficiencia, competitividad, seguridad, permanencia y en condiciones no discriminatorias.
- d) Ajustar sus aparatos telefónicos de uso público para que exista comunicación gratuita a los servicios de

emergencia, de conformidad con las disposiciones técnicas y administrativas aplicables.

- e) Colocar en un lugar visible en el sitio donde se ubique el aparato telefónico de uso público las instrucciones de uso y los códigos de marcación para el acceso a los diferentes servicios ofrecidos a través de sus aparatos telefónicos de uso público; los datos generales del Proveedor que incluyan su nombre o razón social, domicilio, identificación del título de autorización otorgado por el IFT; los números telefónicos para aclaraciones y quejas que deberán atenderse las 24 horas del día; las tarifas aplicables registradas ante el IFT; y el número de teléfono de emergencia nacional 911 (9) (1) (1).
- f) Tener en sus oficinas y en su Página de Internet, a disposición del Usuario, ejemplares de las tarifas que se encuentren vigentes y sus reglas de aplicación.
- g) Respetar, en todo caso, los Planes Técnicos Fundamentales emitidos por el IFT.
- h) Dar mantenimiento correctivo y preventivo a los aparatos telefónicos de uso público, para lo cual llevará un registro de las quejas y sugerencias que sean presentadas por los usuarios respecto del funcionamiento de los teléfonos públicos.
- i) En caso de que la llamada de que se trate no se complete, ésta no se le cobrará al Usuario, pues los aparatos telefónicos instalados por el Proveedor están diseñados para hacer el reembolso de la cantidad que haya sido depositada por el Usuario.
- j) Atender las consultas, sugerencias, reclamaciones y/o quejas, que sean formuladas de manera respetuosa por el Usuario.
- k) Reparar las fallas del Servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte respectivo por parte del Usuario.
- l) Entregar factura, recibo o comprobante, por cada pago realizado por el Usuario, en el que consten los datos específicos de la prestación del Servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal. Dicha factura, recibo o comprobante podrá ser obtenido por el Usuario conforme a lo previsto en la cláusula sexta del Contrato.

DÉCIMA PRIMERA.- USO DEL SERVICIO. El Usuario será responsable del uso que le dé al Servicio o a los aparatos telefónicos de uso público instalados para ese fin, por lo que, si él los llegare a utilizar con fines ilícitos, se obliga a cubrir cualquier cargo o, en su caso, los daños y perjuicios que se le reclamen o se causen al Proveedor derivados de su incumplimiento a esta cláusula del Contrato y a la legislación aplicable, obligándose, a su vez, el Usuario frente al Proveedor a sacarlo en paz y a salvo de cualquier reclamación al respecto.

Queda expresamente prohibido al Usuario utilizar el Servicio de forma que atente contra los derechos de terceros, la moral, las buenas costumbres y/o la legislación vigente.

El Usuario deberá utilizar el aparato telefónico de uso público con la debida diligencia a fin de que mantenga las debidas

condiciones de funcionamiento e higiene, y que su deterioro sólo se deba al uso normal que se le debe dar.

El Usuario no podrá realizar modificación o alteración alguna al aparato telefónico de uso público, por ello tiene absolutamente prohibido introducir objetos extraños al equipo telefónico o al traga monedas.

El Usuario será responsable e indemnizará al Proveedor de cualquier daño que se pudiera ocasionar al aparato telefónico de uso público, ya sea en su estructura, operación o en cualquier otra forma, derivados de los actos u omisiones del Usuario. En tal caso, el Usuario deberá cubrir el costo de la reparación del aparato telefónico de uso público o cubrir su valor, ello dentro de los 5 días naturales siguientes a que reciba el requerimiento para tal efecto por parte del Proveedor.

DÉCIMA SEGUNDA.- 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 TERCERA.- AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad simplificado vigente se encuentra para su consulta en la Página de Internet a fin de que el Usuario pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al Usuario que, al usar el Servicio está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario, así como a utilizar la información que le proporcione el Usuario de manera confidencial, por lo cual no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores, salvo que medie requerimiento de la autoridad competente.

DÉCIMA CUARTA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. Para la atención y recepción de consultas, dudas, aclaraciones, reclamaciones y/o quejas en el Servicio, el Usuario deberá hacer el reporte respectivo a los números telefónicos 55 5264 0503 u 800 890 5177, de cobro revertido desde los teléfonos públicos del Proveedor, a fin de que se envíe de manera inmediata al personal técnico al sitio en el que se encuentre instalado el aparato telefónico de uso público y se hagan las reparaciones correspondientes o el reemplazo del mismo, según sea el caso.

DÉCIMA QUINTA.- 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 en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA SEXTA.- MODIFICACIONES. El Proveedor no podrá modificar los términos y condiciones originalmente contratados por el Usuario en razón de que la vigencia del Contrato será únicamente por el tiempo que dure la llamada; sin embargo, en caso que, por cualquier causa los operadores de servicios de telecomunicaciones autorizados para prestar el servicio de telefonía con quienes el Proveedor suscriba los contratos o convenios respectivos llegaren a incrementar las tarifas aplicables al Servicio, el Proveedor hará la actualización correspondiente en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, y colocará en un lugar visible en las casetas telefónicas los nuevos montos tarifarios registrados en el IFT.

DÉCIMA SÉPTIMA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. En caso que se inicie un procedimiento conciliatorio por el Usuario ante la Profeco, y de resultar procedente la reclamación, el Proveedor hará la devolución de las cantidades que correspondan conforme a lo previsto en las cláusulas octava y novena del Contrato.

DÉCIMA OCTAVA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 491-2019, de fecha 26 del mes de septiembre de 2019.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Visuales y [Comunicaciones, S.A. de C.V.!!Supercom 491-2019.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.