

FOLIO ELECTRÓNICO: FET085964AU-104076

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 018409

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 04 DE JULIO DE 2017

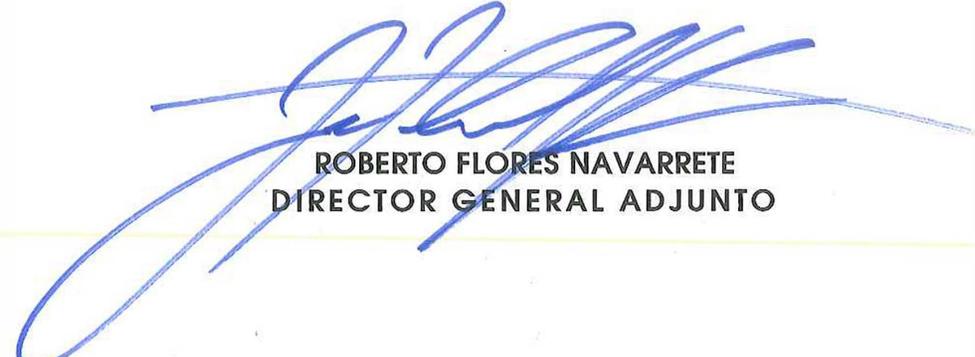
CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN X Y 178 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4 FRACCIONES V, INCISO iii) Y X, INCISO j), 36 FRACCIONES I Y IX DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CONTRATO TIPO

CONTRATO DE:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
CONCESIONARIO:	VISUALES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
SERVICIO(S) OBJETO DEL CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA Y ACCESO A INTERNET
AUTORIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR:	OFICIO PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES, QUEDANDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL NÚMERO 064-2017
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	15 DE MARZO DE 2017
AUTORIZACIÓN DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES:	OFICIO IFT/229/CGPU/DRMU/22/2017 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN EN REGULACIÓN EN MATERIA DE USUARIOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	19 DE MAYO DE 2017

ATENTAMENTE



**ROBERTO FLORES NAVARRETE
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO**

Recibi contrato original
Nancy Hernández Rivera.

25/05/2017.



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

ACUSE

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
DIRECCIÓN EN REGULACIÓN EN MATERIA DE USUARIOS
IFT/229/CGPU/DRMU/22/2017

Ciudad de México a 19 de mayo de 2017.

C. TERESA ARELI NOLASCO MERCADO .
Representante legal de VISUALES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
Canoa 521, Oficina 801, Colonia Tizapán San Ángel, Delegación
Álvaro Obregón. Código Postal 01090, Ciudad de México.
PRESENTE.

Me refirió a su escrito recibido en este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "El Instituto") el 22 de marzo de 2017, por medio del cual, en cumplimiento de la condición 3.3. "Contratos" de la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado en fecha 7 de abril de 2016, solicita la aprobación del modelo de contrato de adhesión que pretende celebrar con sus usuarios (en lo sucesivo el "Modelo de contrato"), para prestar los servicios de telefonía pública e Internet.

Sobre el particular, previo al análisis por parte de esta Coordinación General, es importante destacar lo establecido por el artículo 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, (en lo sucesivo "LFTR"), mismo que señala:

"Artículo 193. Los concesionarios o autorizados deberán registrar ante la PROFECO, previamente a su utilización, los modelos de contratos de adhesión que pretendan celebrar con los usuarios, los cuales deberán cumplir con lo dispuesto en esta Ley, en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables."

Asimismo, la condición 3.3. "Contratos" de la Autorización antes citada, establece textualmente lo siguiente:

"3.3. Contratos. El Autorizado deberá presentar para autorización del Instituto, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a su aprobación y registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en términos de la normatividad aplicable al efecto, los modelos de

"Año del Centenario de la Promulgación
de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Insurgente Sur.838,
Col. Del Valle, C.P. 03100
Delegación Benito Juárez,
Ciudad de México.
Tels. (55) 5045 4000



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

contrato que pretendan celebrar con sus suscriptores, mismos que deberán contener, por lo menos, la descripción de los servicios que serán contratados; la calidad que ofrecerá en la prestación de los mismos; la forma de cobro y facturación de los servicios; la bonificación en caso de interrupción de los servicios, aún cuando ésta sea por caso fortuito o fuerza mayor; el plazo del contrato; así como las causales de terminación anticipada o de rescisión del contrato con y sin responsabilidad para las partes.

El contrato deberá establecer que, en caso de modificación unilateral por parte del Autorizado de las condiciones aceptadas por el suscriptor o aumento de tarifas, el suscriptor tendrá del derecho de dar por terminado el contrato sin penalización alguna, aun cuando no se hubiese vencido el plazo fijado para ello, si así lo manifiesta dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que recibió el aviso de modificaciones del mismo. El contrato una vez autorizado por el Instituto, deberá ser registrado en el Registro Público de Concesiones.

Asimismo, el Autorizado se obliga a proporcionar al usuario final los servicios comprendidos en la presente Autorización sobre la base de igualdad, por lo que no podrá establecer contractualmente privilegios y/o distinciones a favor o en contra de determinadas personas físicas o morales que se sitúen en las mismas circunstancias o similares."

Atendiendo a lo anterior, previamente al análisis del modelo de contrato que nos ocupa, se advierte que el mismo fue inscrito por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor ("Profeco"), en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones bajo el número 064-2017, toda vez que se ajusta los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y cumple con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red público de telecomunicaciones" publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2012.

Ahora bien, una vez analizado el Modelo de Contrato por esta Coordinación General, se desprende que establece en forma clara los servicios a prestarse, siendo estos coincidentes con los servicios autorizados en su respectiva Autorización, por lo que no se tiene inconveniente en que dicho contrato sea celebrado por la autorizada con los usuarios finales.

De igual forma, y una vez revisados los términos y condiciones del Modelo de Contrato, esta Coordinación General considera que los mismos se ajustan a las disposiciones normativas relativas a los derechos de los usuarios previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y

"Año del Centenario de la Promulgación
de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Insurgentes Sur 838,
Col. Del Valle, C.P. 03100
Delegación Benito Juárez,
Ciudad de México.
Tels. (55) 5015 4000

Radiodifusión. Por lo anterior, se anexa al presente oficio, el Modelo de Contrato autorizado por esta Coordinación General.

No omito hacer de su conocimiento que, en caso de que se pretendan modificar los términos y condiciones del Modelo de Contrato autorizado en el presente oficio, dichas modificaciones deberán ser sometidas previamente a la autorización de la Procuraduría Federal del Consumidor y de este Instituto.

Lo anterior, sin perjuicio de que, en caso de que se expidan disposiciones de carácter general que establezcan obligaciones específicas relacionadas con los contratos de adhesión, dicho Modelo de Contrato deberá adecuarse a las mismas.

Finalmente, mediante copia marcada en este oficio, se remite el Modelo de Contrato Autorizado a la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones de este Instituto, para los efectos conducentes.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 8º, 28 párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 2º, 6º fracción IV, 7, 15 fracciones XLII y LXIII, 191 y 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 32, 35, fracciones I y II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 4 fracción VIII, inciso ii), 18, 19, 20 fracción XXXVIII y 71 fracción XXV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; así como lo establecido la condición 3.3 "Contratos" de la citada Autorización.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR EN REGULACIÓN EN MATERIA DE USUARIOS



JESÚS SEOQUIRO ROMERO.

En cumplimiento del "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los lineamientos de Austeridad y Ajuste Presupuestario para el ejercicio fiscal 2016", se informa que las copias de conocimiento que se marcan en el presente documento, se enviarán por medios electrónicos"

C.c.p. . Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya. Coordinador General de Políticas del Usuario.- Para su conocimiento
Lic. Carlos Hernández Contreras.- Titular de la Unidad de Cumplimiento.- Para los efectos conducentes.
Lic. José Roberto Flores Navarrete.- Director General Adjunto del Registro Público de Telecomunicaciones.- Para los efectos conducentes.

"Año del Centenario de la Promulgación
de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Insurgentes Sur 838,
Col. Del Valle, C.P. 03100
Delegación Benito Juárez,
Ciudad de México.
Tels. (55) 5015 4000

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

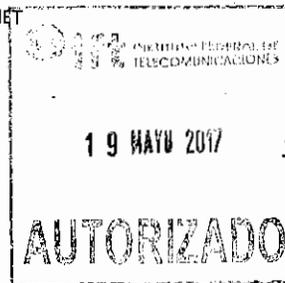
"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL VISUALES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL SUPERCOM
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO 064-2017
FECHA DE REGISTRO 15/03/2017

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO FET085964AU-104076
VIGENCIA 07/04/2026
NATURALEZA TELEFONÍA PÚBLICA Y ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 15 de marzo de 2017

VISUALES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA Y ACCESO A INTERNET**, presentado por la empresa **VISUALES Y COMUNICACIONES, 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 del Estatuto Orgánico 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 064-2017, a 15 de marzo de 2017.

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; 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





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

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 servicios de telefonía pública e 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 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 LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA Y/O DE ACCESO A INTERNET –EN ADELANTE, EL "CONTRATO–, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE VISUALES Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "VISUALES Y COMUNICACIONES", POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE LEGAL, Y POR LA OTRA LA PERSONA CUYOS DATOS QUEDAN ASENTADOS EN EL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL USUARIO", DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

DECLARACIONES

I. Declara VISUALES Y COMUNICACIONES, por conducto de su apoderado legal que:

a. Es una sociedad anónima de capital variable constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, tal y como consta en el Testimonio Notarial número 6,844, de fecha 12 de marzo de 1982, otorgado ante la fe del Notario Público No. 20 del Distrito de Tlalnepantla, Estado de México, Licenciado Jesús Zamudio Villanueva, el cual se encuentra debidamente Inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de esa ciudad.

b. Es titular de una autorización –en adelante, la "Autorización"– otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, el "IFT"–, que le permite establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, sin tener el carácter de concesionario, que comprende los servicios de telefonía pública y acceso a Internet –en lo subsecuente, los "Servicios"–.

c. Su representante legal cuenta con las facultades necesarias y suficientes para celebrar el Contrato, mismas que no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna, según se acredita con el instrumento notarial número 65,939, de fecha 13 de abril de 2005, otorgado ante la fe del Licenciado Mario Filogonio Rea Field, Notario Público No. 135, actuando como asociado y en el protocolo a cargo del Licenciado Mario Rea Vázquez, Notario Público No. 106, ambos de la Ciudad de México.

d. Tiene su domicilio fiscal y convencional en Yucatán No. 24, Int. 4-B, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México.

e. Su Registro Federal de Contribuyentes es el número VCO 820319 RM7.

II. Declara EL USUARIO que:

a. Es una persona física de nombre _____, con capacidad legal para celebrar el presente contrato, con domicilio en _____, y debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave _____.

Efectuadas las declaraciones que anteceden, las partes convienen en contratar y obligarse al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

A. VISUALES Y COMUNICACIONES comercializará los Servicios garantizando a EL USUARIO que éstos se prestarán de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de conformidad con la legislación aplicable y las normas y metas de calidad que establezca el IFT, y sujeto a las condiciones operativas y a los estándares de calidad establecidos en el título de concesión de los concesionarios de quienes comercialice los Servicios, por lo que no podrá ofrecer a EL USUARIO condiciones distintas a las que pueda obtener de tales concesionarios.

B. Las tarifas que cobrará VISUALES Y COMUNICACIONES por la prestación de los Servicios se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT; Información que podrá ser consultada por EL USUARIO tanto en el portal de internet de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.supercom.com.mx/>, como en el del IFT: <http://ucsweb.ift.org.mx/iftvisor/>.

C. VISUALES Y COMUNICACIONES suministrará los Servicios en las regiones donde preste tales servicios, esto es, precisamente en las áreas geográficas donde VISUALES Y COMUNICACIONES cuente con cobertura dentro de la zona respectiva. El área de cobertura en la que VISUALES Y COMUNICACIONES prestará los Servicios podrá ser consultada por EL USUARIO en el portal de internet de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.supercom.com.mx/>, así como en sus oficinas comerciales.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

D. EL USUARIO será el único responsable del uso que le dé a los Servicios; por su parte, VISUALES Y COMUNICACIONES será el único responsable frente a EL USUARIO respecto de la prestación de los mismos.

E. EL USUARIO tendrá derecho a la bonificación o descuento por fallas en los Servicios o por cargos indebidos imputables a VISUALES Y COMUNICACIONES conforme a lo establecido en el Contrato o cuando así lo determine la autoridad competente. Si por causas directamente imputables a VISUALES Y COMUNICACIONES, los Servicios no se llegaren a prestar en la forma y en los términos convenidos, VISUALES Y COMUNICACIONES deberá compensar a EL USUARIO la parte proporcional de la tarifa aplicable a los Servicios que se dejaron de prestar y como bonificación, al menos, el veinte por ciento de la tarifa correspondiente al periodo de afectación en la prestación del servicio de que se trate. El procedimiento que deberá seguir EL USUARIO para que VISUALES Y COMUNICACIONES lleve a cabo la compensación y bonificación antes referidas, así como el reembolso por fallas en los Servicios se hará conforme a lo siguiente: deberá realizar una llamada al Centro de Atención a Clientes a los números telefónicos (55) 52 64 05 03 o 01 800 890 51 77, de cobro revertido desde los equipos telefónicos de uso público, para reportar el incidente respectivo; posteriormente, VISUALES Y COMUNICACIONES le asignará un número de folio a la queja presentada por EL USUARIO y procederá a realizar la consulta respectiva en sus sistemas con el objeto de validar la información proporcionada por EL USUARIO, dando respuesta a dicha queja dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación. De resultar favorable la resolución a la queja presentada por EL USUARIO, VISUALES Y COMUNICACIONES efectuará la devolución del monto correspondiente dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha en que emitió la respuesta. Para efectos de dicha devolución, VISUALES Y COMUNICACIONES acordará con EL USUARIO el método de pago, buscando en todo momento que ello no genere cargas desproporcionadas para ninguna de las partes contratantes. En caso que VISUALES Y COMUNICACIONES no dé respuesta a la queja presentada por EL USUARIO en el plazo antes referido, se obliga a pagar en beneficio de éste último la pena convencional que se establece en la cláusula DÉCIMA TERCERA del Contrato.

F. EL USUARIO tendrá el derecho a cancelar el Contrato sin necesidad de recabar la autorización de VISUALES Y COMUNICACIONES y, sin penalización alguna, cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el Contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

G. EL USUARIO podrá elegir libremente al proveedor de los Servicios, así como contratarlos conforme a las condiciones comerciales y términos registrados por VISUALES Y COMUNICACIONES ante la Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la "PROFECO"– a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica de VISUALES Y COMUNICACIONES, sin perjuicio de efectuarlas por otros medios.

H. EL USUARIO tendrá derecho a contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en el Contrato a través de medios electrónicos, incluyendo el portal de internet de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.supercom.com.mx/>, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.

I. EL USUARIO se abstendrá de hacer uso de los Servicios, por sí o por interposición de persona, en forma que se viole cualquiera de las leyes vigentes en materia penal, de derechos de autor y/o patentes; así como de utilizar información y/o material que se considere secreto, obsceno, nocivo, intimidatorio o de índole ilegal; siendo EL USUARIO el único responsable de las violaciones legales que se actualicen en los supuestos descritos en el presente inciso.

J. Las partes reconocen que los Servicios están sujetos a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, Reglamento del Servicio de Telefonía Pública, la Autorización y demás legislación que resulte aplicable.

SEGUNDA.- DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA

A. VISUALES Y COMUNICACIONES prestará el servicio de telefonía pública con calidad, eficiencia, competitividad, seguridad, permanencia y en condiciones no discriminatorias y, exclusivamente, mediante la conexión de aparatos telefónicos de uso público de su propiedad, instalados en lugares públicos y/o semi-públicos, a líneas telefónicas conmutadas suministradas por concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones autorizados a prestar el servicio de telefonía local, así como por cualquier otro medio de





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
PFC.H.C.1/281/2016
064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

conexión que autorice el IFT, a fin de que EL USUARIO esté en posibilidad de realizar llamadas locales a números fijos o móviles y/o de larga distancia internacional.

B. EL USUARIO recibirá el servicio de telefonía pública mediante el manejo de los equipos telefónicos de uso público propiedad de VISUALES Y COMUNICACIONES, por lo cual VISUALES Y COMUNICACIONES NO ENTREGARÁ EQUIPO ALGUNO A EL USUARIO.

C. El cobro y tasación del servicio de telefonía pública se hará de conformidad con las tarifas que se encontrarán debidamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y en un lugar visible en la caseta telefónica desde la cual se esté haciendo la llamada respectiva.

D. El servicio de telefonía pública empezará a computarse desde el momento en que la llamada realizada por EL USUARIO sea contestada. Tratándose de llamadas por tiempo ilimitado –por ejemplo, cobro por llamada, cuyo costo es el mismo independientemente del número de minutos que dure esa llamada–, dicho servicio terminará una vez que EL USUARIO cuelgue la llamada; cuando se trate de llamadas por tiempo limitado –por ejemplo, de cobro por minuto–, ésta concluirá una vez que haya transcurrido el tiempo que corresponda al monto pagado por EL USUARIO conforme a lo establecido en las tarifas que se encontrarán visibles en la caseta telefónica desde la cual se esté haciendo la llamada respectiva. Los equipos telefónicos de uso público de VISUALES Y COMUNICACIONES son de MONEDAS y NO DAN CAMBIO, por lo cual EL USUARIO deberá depositar en la alcancía del teléfono público de que se trate el IMPORTE EXACTO que corresponda al tipo de llamada que desee realizar y a la duración de la misma.

TERCERA.- DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

A. VISUALES Y COMUNICACIONES se obliga a prestar el servicio de provisión de acceso a Internet para que EL USUARIO acceda a la red de datos únicamente durante la periodicidad contratada por éste, de conformidad con las condiciones, especificaciones y precios registrados por VISUALES Y COMUNICACIONES ante el IFT, y únicamente en su carácter de consumidor final, quedando, por lo tanto, impedido para interconectar a otros usuarios.

B. EL USUARIO reconoce y acepta que, para recibir el servicio de provisión de acceso a internet, se conectará con VISUALES Y COMUNICACIONES mediante cualquier dispositivo de su propiedad con tecnología inalámbrica Wi Fi; para lo cual, EL USUARIO deberá localizar las casetas telefónicas de uso público identificadas con la publicidad wi-coin, desde las cuales se comercializa el servicio de provisión de acceso a internet. Las instrucciones para que EL USUARIO active el servicio de provisión de acceso a internet estarán visibles en las casetas telefónicas de uso público respectivas, así como en el portal de internet de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.supercom.com.mx/>.

C. Toda vez que EL USUARIO activará el servicio de provisión de acceso a internet a través de equipos telefónicos de uso público utilizando cualquier dispositivo de su propiedad que cuente con tecnología inalámbrica Wi Fi, VISUALES Y COMUNICACIONES NO ENTREGARÁ EQUIPO ALGUNO A EL USUARIO.

D. Para la contratación y activación del servicio de provisión de acceso a internet por parte de EL USUARIO, éste deberá localizar las casetas telefónicas identificadas con la publicidad de wi-coin que estarán instaladas en sitios públicos y/o semipúblicos; posteriormente, EL USUARIO deberá descolgar la bocina; marcar *20, *15, *10 o *05, dependiendo del tiempo que desee contratar; depositar el importe que indica el teléfono, el cual estará debidamente inscrito como tarifa en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT; y escuchar y anotar la clave que se le indique. Hecho lo anterior, EL USUARIO deberá activar en el dispositivo de su propiedad la opción de Wi Fi; buscar la red de wi-coin; conectarse a la red de wi-coin; abrir el navegador o explorador de su preferencia, el cual mostrará la página de login de wi-coin; introducir la clave respectiva; y dar click en el botón login.

E. VISUALES Y COMUNICACIONES quedará obligado a prestar el servicio de provisión de acceso a internet una vez que EL USUARIO haya seguido todos y cada uno de los pasos que se requieren para la activación del referido servicio, conforme a las instrucciones que se encontrarán visibles en las casetas telefónicas de uso público respectivas y en el portal de internet de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.supercom.com.mx/>.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

F. El cobro y tasación del servicio de provisión de acceso a internet se hará por TIEMPO CONTINUO, esto es, por el número de horas contratadas por EL USUARIO, las cuales empezarán a computarse desde el momento en que EL USUARIO active el servicio de provisión de acceso a internet conforme al procedimiento detallado en el inciso D de esta cláusula; y con Independencia de que EL USUARIO se encuentre o no conectado a una red Wi Fi o en una zona Wi Fi, y/o de si utiliza o no dicho servicio; y terminará una vez que haya transcurrido el número de horas del servicio de provisión de acceso a internet contratadas por EL USUARIO. La duración del servicio de provisión de acceso a internet será conocida e Informada a EL USUARIO desde el momento de activación del mismo, pues VISUALES Y COMUNICACIONES indicará a EL USUARIO mediante el portal de internet: <http://www.wicoln.com.mx/>, la fecha y hora de inicio y término del referido servicio.

G. El servicio de provisión de acceso a internet será prestado por VISUALES Y COMUNICACIONES en beneficio de EL USUARIO sin límite en el consumo de los megabytes que podrán ser utilizados por éste último.

H. Las partes acuerdan que, por tratarse de un contrato de ejecución Instantánea, éste entrará en vigor a partir del momento en que EL USUARIO active el servicio de provisión de acceso a internet mediante los aparatos telefónicos de uso público identificados con la publicidad de wi-cóin, y culminará en el momento en que haya transcurrido el número de horas del referido servicio que hayan sido contratadas por EL USUARIO.

I. EL USUARIO declara conocer perfectamente que la Información, negociaciones, compras y/o intercambios que éste realice por la red son ofrecidos por terceras partes, por lo que, VISUALES Y COMUNICACIONES no maneja ni controla dichas operaciones y, por consecuencia, no ofrece ninguna garantía sobre los productos, información, archivos, servicios e intercambios que realice EL USUARIO mediante el uso del servicio de provisión de acceso a Internet. EL USUARIO reconoce que VISUALES Y COMUNICACIONES, en ningún caso, será responsable por la pérdida, costo o daño, ocasionados, de manera directa o indirecta, a EL USUARIO por el uso del servicio de provisión de acceso a internet.

J. EL USUARIO será el único responsable del uso que le dé al servicio de provisión de acceso a Internet prestado por VISUALES Y COMUNICACIONES, independientemente de la persona que haga uso de dicho servicio.

K. VISUALES Y COMUNICACIONES se obliga a no divulgar a terceras personas la información que EL USUARIO le proporcione, o bien, la generada con motivo de la prestación del servicio de provisión de acceso a internet, sin el previo consentimiento de EL USUARIO. Lo anterior, salvo que dicha información le sea requerida a VISUALES Y COMUNICACIONES por mandamiento de autoridad competente, con la debida fundamentación y motivación legal. EL USUARIO, previo a la activación del servicio, podrá consentir que se divulgue la información proporcionada por éste a VISUALES Y COMUNICACIONES en los términos previstos en este inciso K, mediante la aceptación de los términos de uso del servicio de provisión de acceso a internet que aparecerán en el portal de internet: <http://www.supercom.com.mx/>.

L. VISUALES Y COMUNICACIONES se obliga a dar a conocer por escrito a EL USUARIO, con antelación a la contratación del servicio de provisión de acceso a Internet, las características y funcionalidades del mismo mediante información que se encontrará en un lugar visible en las casetas telefónicas desde las cuales se comercializará dicho servicio; asimismo, dichas características y funcionalidades podrán ser consultadas en cualquier momento por EL USUARIO en el portal de internet de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.supercom.com.mx/> o podrá solicitarlas en el Centro de Atención a Clientes en los números telefónicos (55) 52 64 05 03 o 01 800 890 51 77, de cobro revertido desde los equipos telefónicos de uso público.

M. El tiempo que durará la prestación del servicio de provisión de acceso a internet será el equivalente al tiempo contratado por EL USUARIO, mismo que empezará a computarse a partir del momento de activación del referido servicio, según lo establecido en el inciso F de esta cláusula.

CUARTA.- **PAGO.** EL USUARIO se obliga a pagarle a VISUALES Y COMUNICACIONES como contraprestación por los Servicios, los montos tarifarios que se encontrarán visibles en la caseta telefónica y que VISUALES Y COMUNICACIONES tenga debidamente inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, mismos que podrán ser consultados en el portal de internet de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.supercom.com.mx/>, y en el del IFT: <http://ucsweb.ift.org.mx/iftvisor/>. La fecha de inicio de cobro de los Servicios será la misma que la fecha de inicio de la prestación de los mismos.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Las partes reconocen que, con base en el sistema de facturación y tasación con el que cuenta cada uno de los equipos telefónicos de uso público que sean instalados por VISUALES Y COMUNICACIONES, el pago por los Servicios se hará en efectivo para que VISUALES Y COMUNICACIONES pueda prestar los Servicios.

En caso que, por cualquier causa, los concesionarios con quien VISUALES Y COMUNICACIONES comercialice los Servicios llegaren a incrementar las tarifas aplicables, VISUALES Y COMUNICACIONES hará la actualización correspondiente en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, y colocará un aviso en un lugar visible en las casetas telefónicas con los nuevos montos tarifarios registrados ante el IFT, así como en su portal de internet: <http://www.supercom.com.mx/>, con una anticipación mínima de quince días naturales, señalando la fecha de publicación y el día en que entrarán en vigor los nuevos montos tarifarios.

QUINTA.- VIGENCIA. Las partes acuerdan que, por tratarse de un contrato de ejecución instantánea, éste entrará en vigor a partir del momento en que EL USUARIO haga uso de los Servicios mediante los aparatos telefónicos de uso público instalados por VISUALES Y COMUNICACIONES, y culminará en el momento en que EL USUARIO termine la llamada telefónica de que se trate y/o agote el número de horas contratadas para el servicio de provisión de acceso a internet. Queda bajo la más estricta responsabilidad de EL USUARIO contratar los servicios de telefonía pública y/o acceso a Internet únicamente por el tiempo que desee utilizarlos, pues VISUALES Y COMUNICACIONES no hará devolución de cantidad alguna a EL USUARIO, según se especifica en las cláusulas SEGUNDA, Inciso D y TERCERA, inciso D, ambas del Contrato.

SEXTA.- RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE VISUALES Y COMUNICACIONES

A. Tratándose del servicio de telefonía pública, VISUALES Y COMUNICACIONES se obliga:

A.1. A mantener en condiciones de higiene 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.

A.2. A ajustar los aparatos telefónicos de uso público para que exista comunicación gratuita a los servicios de emergencia, de conformidad con las disposiciones técnicas y administrativas aplicables.

A.3. A dar acceso a los números no geográficos de los operadores de larga distancia internacional, tratándose de aparatos de uso público a través de los cuales se proporcione dicho servicio.

A.4. A 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 al mismo; los datos generales de VISUALES Y COMUNICACIONES, que incluyan su nombre o razón social, domicilio, identificación de la Autorización; los números telefónicos y correo electrónico para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas, las cuales deberán atenderse las veinticuatro horas del día; las tarifas registradas ante el IFT; los números de los teléfonos de emergencia disponibles en la localidad; y los datos que permitan el acceso a los números no geográficos de los operadores de larga distancia internacional, tratándose de aparatos telefónicos de uso público a través de los cuales se proporcione dicho servicio.

A.5. A 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 EL USUARIO respecto del funcionamiento de los teléfonos públicos.

A.6. A que, en caso de que la llamada de que se trate no se complete, ésta no se le cobre a EL USUARIO, pues los aparatos telefónicos instalados por VISUALES Y COMUNICACIONES están diseñados para hacer el reembolso de la cantidad que haya sido depositada por EL USUARIO.

B. Tratándose del servicio de provisión de acceso a internet, VISUALES Y COMUNICACIONES se obliga:

B.1. A insertar en el portal de internet: <http://www.supercom.com.mx/>, los términos de uso del servicio de provisión de acceso a internet, mismos que deberán ser aceptados por EL USUARIO de manera previa a la activación del citado servicio. Lo anterior, a fin de que VISUALES Y COMUNICACIONES tenga la certeza de que EL USUARIO se enteró de los términos y condiciones aplicables a ese servicio.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

C. Tratándose de ambos Servicios, VISUALES Y COMUNICACIONES se obliga:

- C.1. A Instalar únicamente equipos de telecomunicaciones que cumplan con las disposiciones oficiales en materia de normalización, certificación y homologación, en forma previa a su puesta en operación.
- C.2. A atender las consultas, sugerencias, reclamaciones y/o quejas, que sean formuladas por EL USUARIO, de conformidad con lo establecido en la cláusula DÉCIMA SEGUNDA del Contrato.
- C.3. A reparar las fallas de los Servicios dentro de las veinticuatro horas siguientes a la recepción del reporte respectivo por parte de EL USUARIO.
- C.4. A atender toda solicitud de los Servicios por parte de EL USUARIO en un plazo no mayor a diez días hábiles.
- C.5. A tener en sus oficinas, a disposición de EL USUARIO, y en su portal de Internet: <http://www.supercom.com.mx/>, ejemplares de los planes y paquetes aplicables a los Servicios, así como de las tarifas que se encuentren vigentes y sus reglas de aplicación.
- C.6. A utilizar la información que proporcione EL USUARIO en forma confidencial, por lo cual, no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores o terceros, salvo que medie requerimiento de la autoridad competente.
- C.7. A entregar un estado de cuenta y/o factura correspondiente a los Servicios contratados en el domicilio de EL USUARIO, por lo menos de manera mensual, donde conste cada pago realizado por éste y los datos específicos de los Servicios prestados. Con la firma de este inciso, EL USUARIO si () no () acepta que, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, VISUALES Y COMUNICACIONES, en sustitución de la entrega de la factura y/o estado de cuenta en su domicilio, éstos puedan ser obtenidos comunicándose a los números telefónicos (55) 52 64 05 03 o 01 800 890 51 77, de cobro revertido desde los equipos telefónicos de uso público, o enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@supercom.com.mx.
Firma de autorización de EL USUARIO: _____
- C.8. A facturar a EL USUARIO el importe por el consumo de los Servicios contratados, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los Servicios utilizados.
- C.9. A informar a EL USUARIO, antes de celebrar el Contrato, su domicilio físico, número telefónico y demás medios a los que éste pueda acudir a presentar sus reclamaciones o solicitar aclaraciones; información que estará a disposición de EL USUARIO en las casetas telefónicas respectivas.
- C.10. A dar aviso a EL USUARIO por cualquier medio, y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación de los Servicios, con una antelación mínima de veinticuatro horas.
- C.11. A no exigir a EL USUARIO que adquiera otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle los Servicios, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles, mismas que serán informadas a EL USUARIO al momento de llevar a cabo la contratación de cualquiera de los Servicios.
- C.12. A notificar a EL USUARIO, por cualquier medio incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. En caso que EL USUARIO haya suscrito un contrato de adhesión, éste sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos.
- C.13. A no discriminar a EL USUARIO en la prestación de los Servicios por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

C.14. A permitir a EL USUARIO la manifestación de las ideas, el acceso a la información, así como la búsqueda, recepción y difusión de información e ideas en los términos que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las leyes aplicables.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE EL USUARIO

- A.** EL USUARIO deberá utilizar los aparatos telefónicos de uso público con la debida diligencia a fin de que éstos mantengan las debidas condiciones de funcionamiento e higiene, y que su deterioro sólo obedezca al uso normal que se le debe dar.
- B.** EL USUARIO cumplirá con toda la normatividad que le resulte aplicable dentro del Contrato.
- C.** EL USUARIO, una vez que termine la llamada, deberá colgar el auricular del aparato telefónico sin golpearlo; dejándolo en posibilidad de que un nuevo usuario pueda utilizarlo.
- D.** EL USUARIO deberá notificar a VISUALES Y COMUNICACIONES de cualquier daño, desperfecto o deterioro que llegare a sufrir el aparato telefónico de uso público a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes a que ocurra tal circunstancia.
- E.** EL USUARIO no podrá realizar modificación o alteración alguna en el aparato telefónico de uso público, por ello tiene absolutamente prohibido introducir objetos extraños al equipo telefónico o al traga monedas.
- F.** EL USUARIO será responsable e indemnizará a VISUALES Y COMUNICACIONES por 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 de EL USUARIO
- G.** EL USUARIO será el único responsable del uso que le dé al servicio de provisión de acceso a internet prestado por VISUALES Y COMUNICACIONES, independientemente de la persona que haga uso de dicho servicio.
- H.** EL USUARIO aceptará, previamente a la activación del servicio de provisión de acceso a internet, los términos de uso de dicho servicio en el sitio web de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.wi-coin.com.mx/>; dando click en el botón "aceptar", mediante el uso del dispositivo de su propiedad, el cual deberá permitir la conexión a Internet. Los términos y condiciones que aparecerán en el sitio web de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.wi-coin.com.mx/>, antes de que EL USUARIO active el referido servicio, se encontrarán completos para su lectura; una vez leídos íntegramente por EL USUARIO, éste podrá dar click en el botón "aceptar" y activar dicho servicio.
- I.** EL USUARIO será responsable de contratar los servicios de telefonía pública y/o acceso a internet únicamente por el tiempo que desee utilizarlos, esto es, de depositar el IMPORTE EXACTO que corresponda al servicio que desee contratar, pues VISUALES Y COMUNICACIONES no hará devolución de cantidad alguna a EL USUARIO, según se especifica en las cláusulas SEGUNDA, inciso D y TERCERA, inciso D, ambas del Contrato.

OCTAVA.- DERECHOS DE EL USUARIO. A la fecha de firma del Contrato, VISUALES Y COMUNICACIONES pondrá a disposición de EL USUARIO la carta que contiene los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones a que se refiere el Artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, misma que se difundirá de manera permanente en el portal de Internet de VISUALES Y COMUNICACIONES: <http://www.supercom.com.mx/>.

NOVENA.- CUMPLIMIENTO FORZOSO DEL CONTRATO. EL USUARIO podrá exigir el cumplimiento forzoso del Contrato cuando VISUALES Y COMUNICACIONES modifique las condiciones originalmente contratadas y, en caso que no las cumpla, a rescindir el mismo, sin responsabilidad y sin penalidad alguna.

DÉCIMA.- USUARIOS CON DISCAPACIDAD. De conformidad con el numeral VIII. Derechos de Accesibilidad de los Usuarios con Discapacidad, de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, VISUALES Y





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

COMUNICACIONES, en razón de los Servicios que proporciona a EL USUARIO contará con los mecanismos que se citan a continuación, a fin de atender las necesidades de los usuarios con discapacidad:

1. VISUALES Y COMUNICACIONES contará con equipos telefónicos de uso público, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.
2. VISUALES Y COMUNICACIONES dará acceso a través de sus aparatos telefónicos de uso público y/o semi-público a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificar y ubicar geográficamente a EL USUARIO.
3. VISUALES Y COMUNICACIONES contará con instalaciones o centros de atención al público que cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad, así como con personal capacitado para que EL USUARIO reciba la atención adecuada.
4. VISUALES Y COMUNICACIONES contará con un portal de internet y/o números telefónicos de atención al público con funcionalidades de accesibilidad.
5. VISUALES Y COMUNICACIONES contará con el personal capacitado, a fin de que los usuarios con discapacidad reciban la atención adecuada.
6. VISUALES Y COMUNICACIONES cumplirá con las demás disposiciones que emita el IFT en materia de accesibilidad de los usuarios con discapacidad.

DÉCIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS. Queda expresamente prohibido a EL USUARIO utilizar los Servicios de forma que atente contra los derechos de terceros, la moral, las buenas costumbres y/o la legislación vigente.

DÉCIMA SEGUNDA.- ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y/O FALLAS E INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS. Para la atención de EL USUARIO en todo lo relacionado con los Servicios, así como para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones; VISUALES Y COMUNICACIONES pondrá a disposición de EL USUARIO su portal de internet: <http://www.supercom.com.mx/> y el correo electrónico contacto@supercom.com.mx, los cuales estarán disponibles las veinticuatro horas del día; o bien, los números telefónicos (55) 52 64 05 03 y 01 800 890 51 77, de cobro revertido desde los equipos telefónicos de uso público, que estarán disponibles de lunes a viernes, en un horario de 08:30 am a 18:30 pm.

En caso que se presenten fallas en los Servicios, EL USUARIO deberá utilizar cualquiera de los medios arriba indicados para levantar el reporte respectivo para que, de ser el caso, VISUALES Y COMUNICACIONES envíe de forma inmediata a su personal técnico al sitio en el que se encuentre instalado el aparato telefónico de uso público y haga las reparaciones correspondientes o el reemplazo del mismo, según sea el caso.

DÉCIMA TERCERA.- PENAS CONVENCIONALES. En caso de incumplimiento de cualquiera de las partes a los términos y condiciones establecidos en el Contrato, la parte que incumpla deberá pagar a la otra, como pena convencional, el equivalente al veinte por ciento de la tarifa o contraprestación sufragada por EL USUARIO por la prestación del Servicio de que se trate. De resultar procedente la pena convencional en beneficio de EL USUARIO, éste deberá contactar a VISUALES Y COMUNICACIONES en los números telefónicos (55) 52 64 05 03 o 01 800 890 51 77, de cobro revertido desde los equipos telefónicos de uso público, o bien, en el correo electrónico: contacto@supercom.com.mx, para que se le haga el pago correspondiente. Para efectos de dicho pago, VISUALES Y COMUNICACIONES acordará con EL USUARIO el método de pago, buscando en todo momento que ello no genere cargas desproporcionadas para ninguna de las partes contratantes.

DÉCIMA CUARTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Cuando se interrumpan los Servicios por un tiempo mayor de setenta y dos horas consecutivas después de haberse efectuado el reporte respectivo conforme al procedimiento previsto en la cláusula DÉCIMA SEGUNDA del Contrato, VISUALES Y COMUNICACIONES bonificará a EL USUARIO la parte de la tarifa correspondiente al tiempo que dure la interrupción del Servicio de que se trate aun cuando la suspensión se deba a caso fortuito o fuerza mayor.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
PFC.H.C.1/281/2016
064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

En caso que los Servicios no se llegaren a prestar en la forma y en los términos convenidos, no se presten o proporcionen por causas imputables a VISUALES Y COMUNICACIONES, éste último deberá compensar a EL USUARIO la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento del monto de la tarifa correspondiente al periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones de que se trate.

DÉCIMA QUINTA.- ENCABEZADOS. Los encabezados del Contrato son meramente indicativos y no afectan los derechos y obligaciones contenidos en el texto de la cláusula correspondiente.

DÉCIMA SEXTA.- CANCELACIÓN O TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Son causas de cancelación o terminación anticipada del Contrato, las siguientes:

1. En cualquier momento, por cualquiera de las partes.
2. Por la imposibilidad permanente de VISUALES Y COMUNICACIONES para continuar con la prestación de los Servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
3. Por destrucción total de los equipos telefónicos de uso público, o por fallas irreparables en los mismos, siempre que ello sea imputable a EL USUARIO.
4. Si VISUALES Y COMUNICACIONES modifica los términos y condiciones del Contrato y EL USUARIO no está de acuerdo con dichos cambios; o si VISUALES Y COMUNICACIONES no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes. En este supuesto, EL USUARIO tendrá el derecho de dar por terminado el Contrato, sin responsabilidad alguna para éste.
5. Por término de la vigencia de la Autorización.
6. Por incumplimiento de EL USUARIO o de VISUALES Y COMUNICACIONES a cualquiera de las obligaciones que les correspondan en virtud del Contrato o por ley.
7. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La terminación del Contrato no exime a EL USUARIO del pago de las cantidades adeudadas a VISUALES Y COMUNICACIONES por los Servicios utilizados.

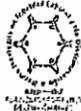
DÉCIMA SÉPTIMA.- COMPETENCIA DE LA PROFECO. La PROFECO es competente, en la vía administrativa, para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes aceptan que el Contrato se registrará e interpretará por las leyes aplicables y vigentes en México; y expresamente señalan y se someten irrevocablemente a los tribunales que correspondan al domicilio de EL USUARIO como los únicos competentes para conocer y fallar en todas sus Instancias respecto de la interpretación y cumplimiento del Contrato; renunciando a cualquier otro fuero que, por cualquier otra circunstancia, pudiese corresponderles.

DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO. VISUALES Y COMUNICACIONES se obliga a someter a aprobación de la PROFECO y del IFT, en el ámbito de sus respectivas competencias, las modificaciones al Contrato. Cualquier variación del Contrato en perjuicio de EL USUARIO como consumidor en relación con el contrato de adhesión registrado por VISUALES Y COMUNICACIONES ante la PROFECO se tendrá por no puesta.

DÉCIMA NOVENA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. EL USUARIO tendrá derecho a la protección de sus datos personales e información proporcionada a VISUALES Y COMUNICACIONES para la celebración del Contrato, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares –la "LFPDPPP"– y las disposiciones que de ésta emanen. Por lo anterior, VISUALES Y COMUNICACIONES reconoce y acepta expresamente que, la forma y términos en que cualquier Información o datos de EL USUARIO que se consideren datos personales y que se encuentren en poder de VISUALES Y



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/153/2017
Servicio: TELEFONÍA PÚBLICA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/281/2016
Registro: 064-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

COMUNICACIONES, serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula el Aviso de Privacidad, que se encuentra visible en el portal de internet de VISUALES Y COMUNICACIONES: http://www.supercom.com.mx/.

En todo caso, los datos personales de EL USUARIO serán los estrictamente necesarios para el cumplimiento del Contrato y de lo establecido en el Aviso de Privacidad, y única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del Contrato y del Aviso de Privacidad, así como de cualquier disposición de la LFPDPPP o de la demás legislación aplicable.

En términos del Aviso de Privacidad, VISUALES Y COMUNICACIONES adoptará las medidas, de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales entregados por EL USUARIO, y evitará su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. VISUALES Y COMUNICACIONES, respecto de cualquier dato personal entregado por EL USUARIO, tendrá los derechos y obligaciones establecidos en el Aviso de Privacidad.

EL USUARIO tendrá derecho a no recibir llamadas de VISUALES Y COMUNICACIONES sobre la promoción de los Servicios o paquetes a menos que éste expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

AUTORIZACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN CON FINES MERCADOTÉCNICOS O PUBLICITARIOS. EL USUARIO Sí () NO () acepta que VISUALES Y COMUNICACIONES ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del Contrato; y Sí () NO () acepta que VISUALES Y COMUNICACIONES le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Firma de autorización de EL USUARIO: _____

Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión con número [064]-2017, de fecha [15] de [marzo] de 2017, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.



Contrato autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante oficio [*****], del [**] de [****] de 201[*].

Leído que fue por las partes el contenido del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____ a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____; entregándosele una copia del mismo a EL USUARIO.

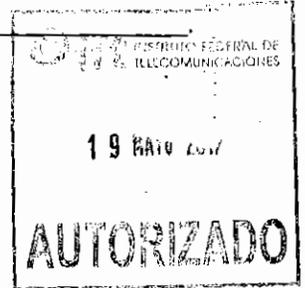
Firma de EL USUARIO: _____ Nombre: _____

Firma del representante legal de VISUALES Y COMUNICACIONES: _____

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDA. MARÍA LIDIA GARCÍA MÁRQUEZ
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



AVM/FAR

