

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y DE TELEFONÍA LOCAL FIJA Y MÓVIL, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ATENCIÓN EN COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR \_\_\_\_\_, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "ATCOM", Y POR LA OTRA LA PERSONA CUYOS DATOS QUEDAN ASENTADOS EN EL APARTADO DE DECLARACIONES DEL CLIENTE DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE", DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

#### DECLARACIONES

- I. Declara ATCOM, por conducto de su representante legal que:
- I.1. Es una sociedad anónima de capital variable, constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 13,650, de fecha 8 de diciembre de 2005, otorgada ante la fe del Licenciado Francisco Talavera Autrique, titular de la Notaría Pública número 221 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio de esta ciudad bajo el folio mercantil número 342499, el día 20 de enero de 2006.
- I.2. Por Escritura Pública número 88,994, de fecha 4 de septiembre de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Amando Mastachi Aguayo, Notario Público No. 121 del Distrito Federal, se hizo constar la ampliación del objeto social de ATCOM, así como la reforma de sus estatutos sociales.
- I.3. Su representante legal cuenta con las facultades necesarias y suficientes para celebrar el presente contrato, y acredita su personalidad con el instrumento notarial número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ otorgado ante la fe del Lic. \_\_\_\_\_ Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_.
- I.4. Dentro de su objeto social, entre otros, se encuentra el establecimiento, operación y explotación de comercializadoras de servicios de telecomunicaciones a ser permisionadas, en su caso, por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (en adelante, la "Secretaría"), así como la posibilidad de celebrar acuerdos como el contenido en el presente contrato.
- I.5. Es titular de un permiso para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por la Secretaría el 21 de diciembre de 2009, que le autoriza la reventa de los servicios de larga distancia nacional e internacional y de telefonía local fija y móvil, así como de cualquier otro servicio diverso al antes mencionado mediante un aviso de notificación a la Secretaría con copia a la Comisión Federal de Telecomunicaciones -ahora, Instituto Federal de Telecomunicaciones-, el cual surtirá efectos hasta en tanto se registre la tarifa del servicio -en lo sucesivo, el "Permiso"-.
- I.6. Tiene su domicilio en \_\_\_\_\_ número telefónico \_\_\_\_\_ y correo electrónico \_\_\_\_\_.
- I.7. Su Registro Federal de Contribuyentes es el número ACO-051215-PK3.

#### II. Declara EL CLIENTE que:

- II.1. Es \_\_\_\_\_.
- II.2. Tiene su domicilio en \_\_\_\_\_ número telefónico \_\_\_\_\_ y correo electrónico \_\_\_\_\_.
- II.3. Su Registro Federal de Contribuyentes es el número \_\_\_\_\_.
- II.4. En su caso, quien lo representa cuenta con facultades suficientes para suscribir este contrato.
- II.5. Entiende el contenido obligatorio de este contrato y está de acuerdo en contratar de ATCOM los servicios de telecomunicaciones que abajo se detallan.

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

#### CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO.** ATCOM proporcionará a EL CLIENTE los servicios de larga distancia Internacional y de telefonía local fija y móvil, así como de cualquier otro servicio que, en su momento, le autorice el Instituto Federal de Telecomunicaciones -en lo subsecuente, los "Servicios"-, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad, a través de los equipos terminales que, en este contrato se precisan, en las áreas o regiones geográficas autorizadas por esa autoridad, mismas que podrán ser consultadas en el sitio web de ATCOM: <http://www.atencion.com>, o en sus oficinas comerciales.

ATCOM podrá prestarle a EL CLIENTE servicios adicionales a los originalmente contratados, siempre y cuando éste último los solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio que acuerden las partes. ATCOM no podrá obligar a EL CLIENTE a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de los servicios originalmente contratados.

ATCOM podrá ofrecerle a EL CLIENTE planes o paquetes que incluyan los Servicios que considere convenientes, pero en todo caso ATCOM contará con la opción de ofrecerle a EL CLIENTE cada servicio adicional por separado, en caso que EL CLIENTE así se lo solicite. ATCOM le dará a conocer a EL CLIENTE la información respecto de todos y cada uno de los paquetes aplicables a los Servicios, así como de los planes o paquetes de Servicios contratados por éste, en el sitio web de ATCOM: <http://www.atencion.com>.

**SEGUNDA.- EQUIPO.** El equipo terminal propiedad de ATCOM, que se entregará a EL CLIENTE para la prestación de los Servicios -en adelante, los "Dispositivos"-, será recibido por EL CLIENTE en su domicilio, en COMODATO, sin que le corresponda pago alguno por este concepto. Las partes acuerdan y reconocen que, el listado de los Dispositivos que se entregarán en comodato a EL CLIENTE se desglosará en un anexo adicional a este contrato, mismos que podrán cambiar de tiempo en tiempo a fin de proveerle mejores Servicios a EL CLIENTE; situación que, de ser el caso, será informada con toda oportunidad por ATCOM a EL CLIENTE por cualquier medio con el que cuente,

**TERCERA.- PAGOS.** EL CLIENTE se obliga a pagar a ATCOM como contraprestación por los Servicios, de manera mensual, el importe que resulte de multiplicar la cantidad de los minutos utilizados por \$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ 00/100 MN), más los impuestos que resulten aplicables de conformidad con la legislación vigente.

Las tarifas aplicables a los Servicios se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, y pueden ser consultadas en el sitio web de esa autoridad: <http://rpc.ift.org.mx/rpc/> y en el sitio web de ATCOM: <http://www.atencion.com>, así como en las oficinas comerciales de ATCOM.

El cobro y tasación de los Servicios se hará por MINUTO, los cuales empezarán a computarse desde el momento en que la llamada realizada por EL CLIENTE sea contestada, y culminará una vez que EL CLIENTE termine la llamada telefónica de que se trate. La fecha de inicio de cobro de los Servicios será la misma que la fecha de inicio de la prestación de los Servicios. El pago de los Servicios se realizará dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes calendario. Los pagos se realizarán en el domicilio del CLIENTE.



ATCOM o mediante transferencia bancaria a la cuenta que ATCOM le notifique a EL CLIENTE por cualquier medio con el que éste cuente.

En caso que por cualquier causa los operadores de servicios de telecomunicaciones subcontratados por ATCOM incrementaran las tarifas aplicables a ATCOM por dichos servicios, ATCOM notificará a EL CLIENTE con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación el nuevo monto de la contraprestación, misma que se incrementará proporcionalmente. En caso que, EL CLIENTE no esté de acuerdo con dicho incremento tarifario y así se lo haga saber a ATCOM, por escrito y dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de entrada en vigor de las mismas, podrá dar por terminado este contrato, sin responsabilidad y sin pena alguna.

**CUARTA.- FACTURACIÓN.** La facturación de los Servicios iniciará a partir de la fecha de inicio de la prestación de los Servicios. En caso que dicha activación no coincida con el inicio del mes calendario, se facturará parcialmente el primer mes. Los meses subsecuentes se facturarán el primer día del mes calendario que corresponda. El último mes, de resultar también parcial, se facturará conjuntamente con el mes que le preceda.

ATCOM entregará a EL CLIENTE, por lo menos de manera mensual, una factura y/o estado de cuenta que contendrá la descripción de las contraprestaciones, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados, por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios.

ATCOM enviará al domicilio de EL CLIENTE, por lo menos de manera mensual, un estado de cuenta y/o factura, según corresponda, que contendrá el desglose de los costos de los Servicios que se proporcionen, por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios. Con la firma de esta cláusula, EL CLIENTE si ( ) no ( ) acepta que ATCOM, en sustitución de la entrega de la factura y/o estado de cuenta en su domicilio, éstos puedan ser consultados en el sitio web: <http://www.atencion.com>.

Firma de autorización de EL CLIENTE: \_\_\_\_\_

**QUINTA.- VIGENCIA.** La duración de este contrato será por tiempo indefinido. EL CLIENTE tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizarse a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los Servicios; la cancelación no eximirá a EL CLIENTE, en ningún caso, del pago de las cantidades adeudadas por la prestación de los Servicios y, en su caso, del pago de la pena convencional prevista en la cláusula décima séptima del contrato.

**SEXTA.- RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE EL CLIENTE.**

A. El riesgo de pérdida o daño de los Dispositivos pasará a EL CLIENTE a partir de la fecha en que éstos ingresen dentro de las instalaciones de EL CLIENTE. ATCOM hará constar la fecha y la hora respectiva en el documento de entrega-recepción que para tal efecto se emita, a partir de cuyo momento EL CLIENTE se constituirá como depositario de los Dispositivos, quedando a su cargo la custodia de los mismos y asumirá las obligaciones que le correspondan en su carácter de depositario, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito ni pago alguno bajo cualquier concepto o cualquier tipo de indemnización en virtud del mismo.

B. EL CLIENTE deberá devolver los Dispositivos a ATCOM en las mismas condiciones en que los recibió, exceptuando el deterioro por el uso habitual y por el transcurso del tiempo. A la terminación de los Servicios, EL CLIENTE permitirá a ATCOM la desconexión, retiro y recuperación de los Dispositivos, en la fecha y horario que ATCOM y EL CLIENTE acuerden, otorgándole EL CLIENTE a ATCOM todas las facilidades y accesos necesarios para tal efecto.

C. EL CLIENTE deberá notificar a ATCOM de cualquier daño, desperfecto o deterioro que llegaren a sufrir los Dispositivos a más tardar dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes de que ocurra tal circunstancia.

D. EL CLIENTE no podrá realizar modificación o reparación alguna en los Dispositivos. El mantenimiento preventivo y correctivo de los Dispositivos correrá por cuenta de ATCOM. Sin perjuicio de lo anterior, si EL CLIENTE hiciera uso inadecuado o negligente de los Dispositivos, los costos por su mantenimiento, refacciones o, incluso, reposición, correrán a cargo de EL CLIENTE. En este supuesto, EL CLIENTE cubrirá a ATCOM las cantidades que éste último hubiere erogado para dar mantenimiento a los Dispositivos dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha que lo hubiere sufragado.

E. EL CLIENTE será responsable e indemnizará a ATCOM por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar a los Dispositivos, ya sea en su estructura, operación o en cualquier otra forma, derivados de los actos u omisiones de EL CLIENTE o terceros que llegaren a acceder al sitio donde se encuentren los Dispositivos. En tal caso, EL CLIENTE deberá, a opción de ATCOM, cubrir la reparación de los Dispositivos o cubrir el valor de los mismos, ello dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a que reciba el requerimiento para tal efecto por parte de ATCOM. Lo anterior, independientemente de cualquier otro derecho que le corresponda a ATCOM al respecto o en virtud de la prestación de los Servicios.

F. EL CLIENTE no podrá arrendar ni subarrendar, en todo o en parte, los Dispositivos, ni ceder o traspasar en forma alguna sus derechos establecidos en este contrato.

G. EL CLIENTE será responsable de las multas, sanciones y, en general, de cualesquiera daños y perjuicios que se causen a ATCOM y/o a terceros con motivo de los actos y omisiones de EL CLIENTE, así como del incumplimiento por parte del mismo a las obligaciones que se le deriven de este contrato, de la ley y/o de la utilización de los Servicios; estando obligado EL CLIENTE a indemnizar a ATCOM y a sacarlo en paz y a salvo de cualquier reclamación al respecto.

**SÉPTIMA.- RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE ATCOM.**

A. ATCOM instalará los Servicios dentro de los 10 (diez) días siguientes a la fecha de firma del presente contrato, en el entendido que, EL CLIENTE previamente deberá acondicionar debidamente el sitio de instalación.

B. ATCOM prestará los Servicios durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día.

C. ATCOM brindará a EL CLIENTE la disponibilidad del Servicio que, a su vez, le provea el operador de servicios de telecomunicaciones que haya contratado para la prestación de los servicios. Para estos efectos, ATCOM le informará a EL CLIENTE los estándares de calidad para la provisión de servicios que aplica el operador de que se trate, por cualquier medio con el que cuente.

D. Si por causas directamente imputables a ATCOM, los Servicios no se prestan o proporcionan, o no se suministran 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; ATCOM deberá compensar a EL CLIENTE la parte proporcional de la contraprestación aplicable a los Servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación, al menos, el 20% (veinte por ciento) del monto correspondiente al período de afectación en la prestación de los Servicios contratados por EL CLIENTE. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio de EL CLIENTE si la interrupción de los Servicios excede de 72 (setenta y dos) horas consecutivas, contadas a partir del momento en que EL CLIENTE levante el reporte respectivo. A fin de tener derecho a la bonificación, EL CLIENTE deberá reportar o avisar oportunamente el evento a ATCOM a través del centro de atención a clientes -"call center"- de ATCOM, y ATCOM generará un número de reclamo -"trouble ticket"- . No se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en los Servicios o indisponibilidad de los mismos cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa de EL CLIENTE en permitir a ATCOM efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios, o de la omisión de EL CLIENTE de notificar a ATCOM respecto de las circunstancias previstas en la cláusula sexta, párrafo C. En todo caso, la responsabilidad de ATCOM se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

E. ATCOM no será responsable de cualquier daño o perjuicio, ya sea directo o indirecto, o de cualquier otro tipo, que se le pudiera causar a EL CLIENTE o a cualquier tercero, con excepción de los daños causados a EL CLIENTE como resultado directo de un acto imputable a ATCOM en la prestación de los Servicios, que se derive de culpa grave o dolo de ATCOM. En tal virtud, la responsabilidad de ATCOM se limita y no podrá exceder del otorgamiento de las bonificaciones previstas en el inciso D de esta cláusula.

F. Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, ATCOM contará con un *call center* y generará un número de reclamo para darle seguimiento a las mismas dentro de las 24

(veinticuatro) horas hábiles siguientes a la recepción del reporte respectivo. Este servicio será gratuito para EL CLIENTE y estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año. Asimismo, en dicho sistema telefónico, ATCOM proveerá asistencia técnica personalizada a EL CLIENTE exclusivamente respecto del funcionamiento adecuado de los Dispositivos.

G. ATCOM suspenderá los Servicios a EL CLIENTE, sin responsabilidad alguna de su parte, por falta de pago de las contraprestaciones correspondientes a dos meses de los Servicios; para Instalar o sustituir los Dispositivos que no funcionen correctamente; para remover o cambiar de ubicación los Dispositivos; por resolución judicial o administrativa de autoridad competente; por fallas, reparaciones o mantenimiento que el operador de servicios de telecomunicaciones con el que ATCOM haya suscrito los convenios correspondientes vaya a realizar en la red pública de telecomunicaciones respectiva. En estos casos, ATCOM le comunicará con toda oportunidad a EL CLIENTE, sobre dichas circunstancias, así como el tiempo que tomarán esas operaciones.

H. ATCOM no podrá modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación, salvo que ello implique reducciones de precios o aumento en la cantidad de Servicios que EL CLIENTE recibirá por el mismo precio contratado. En caso que ATCOM modifique de manera unilateral dichos términos y condiciones, EL CLIENTE tendrá el derecho de cancelar este contrato, sin responsabilidad alguna.

I. ATCOM deberá usar la información que le proporcione EL CLIENTE de manera confidencial, por lo cual, ATCOM no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores, salvo que medie requerimiento de la autoridad competente.

J. ATCOM informará a EL CLIENTE antes de celebrar este contrato, su domicilio físico, número telefónico y demás medios a los que pueda acudir EL CLIENTE a presentar sus reclamaciones o solicitar aclaraciones.

K. ATCOM deberá reparar las fallas en los Servicios dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la recepción del reporte presentado por EL CLIENTE en el call center.

L. ATCOM será el único responsable ante EL CLIENTE de la prestación de los Servicios.

M. ATCOM atenderá toda solicitud de Servicios en un tiempo no mayor a 10 (diez) días.

N. Al término del Permiso, y a fin de proteger y salvaguardar los derechos de EL CLIENTE, ATCOM deberá migrar a EL CLIENTE hacia otro permisionario que cumpla con el plazo y los términos bajo los cuales ATCOM se hubiere obligado con EL CLIENTE.

O. ATCOM podrá acordar libremente con EL CLIENTE el plazo máximo para suspender los Servicios por falta de pago, sin que en ningún caso dicho plazo pueda exceder de 90 (noventa) días naturales, contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente.

P. ATCOM dará aviso a EL CLIENTE por cualquier medio, y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación de los Servicios, con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas.

**OCTAVA.- DERECHOS DE EL CLIENTE.** A la fecha de firma de este contrato, ATCOM entregará a EL CLIENTE la carta de derechos 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 ATCOM: <http://www.atencion.com>. Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE gozará de todos y cada uno de los derechos previstos en su beneficio en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; entre los cuales se citan, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

- 1) A la continuidad en la prestación de los Servicios, en los términos pactados en el presente contrato.
- 2) A la protección de sus datos personales en términos de las leyes aplicables.
- 3) A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo de 24 horas, de conformidad con lo previsto en la "Regla 37. Plazos Máximos del Proceso", de las RPN.
- 4) A elegir libremente al proveedor de los Servicios.
- 5) A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en este contrato a través de medios electrónicos, incluyendo el sitio web de ATCOM: <http://www.atencion.com>, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.
- 6) A que se le provean los Servicios conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- 7) A que sólo se pueda cambiar el presente contrato a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos.
- 8) A ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.
- 9) A exigir el cumplimiento forzoso de este contrato cuando ATCOM modifique las condiciones originalmente contratadas, y en caso que no las cumpla a rescindir el mismo, sin responsabilidad y sin penalidad alguna.
- 10) A rescindir los Servicios o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada.
- 11) A la bonificación o descuento por fallas en los Servicios o por cargos indebidos, imputables a ATCOM, conforme a lo establecido en el presente contrato o cuando así lo determine la autoridad competente.
- 12) A que, en la prestación de los Servicios, no se le discrimine por 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.
- 13) A la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las leyes aplicables.
- 14) A cancelar este contrato sin necesidad de recabar la autorización de ATCOM, y sin penalización alguna, cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el presente contrato por continuar usando y pagando los Servicios contratados originalmente.
- 15) A no recibir llamadas de ATCOM sobre la promoción de servicios o paquetes, a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.
- 16) A terminar el presente contrato, sin responsabilidad alguna, en caso que ATCOM no preste 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 caso, ATCOM deberá devolver las cantidades entregadas por adelantado por EL CLIENTE.

**NOVENA.- DERECHOS DE EL CLIENTE EN MATERIA DE PORTABILIDAD.** EL CLIENTE gozará de los derechos en materia de portabilidad previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en las Reglas de Portabilidad Numérica -en adelante, las "RPN"-, así como en las demás disposiciones legales y administrativas aplicables. De manera enunciativa más no limitativa, se citan los siguientes:

- (a) A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, de conformidad con lo previsto en la "Regla 37. Plazos Máximos del Proceso", de las RPN;
- (b) A la portabilidad del número telefónico de manera gratuita;
- (c) A solicitar la portabilidad del número telefónico, enviando la documentación que se especifica en la cláusula décima de este contrato, a través del correo electrónico;
- (d) A partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad, a cancelar de manera automática la relación contractual con ATCOM únicamente respecto de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados;
- (e) A cancelar de manera gratuita el proceso de portabilidad sin perjuicio de las obligaciones contractuales que hubiera adquirido en la contratación del servicio;
- (f) A exigir el pago de la pena convencional establecida en la cláusula séptima de este contrato si la portación no se realiza en los plazos establecidos en la legislación aplicable o en la fecha comprometida, cuando de manera expresa se haya acordado con EL CLIENTE;
- (g) A cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables a EL CLIENTE;



- (h) A cambiar de domicilio dentro del área de cobertura de ATCOM, sujeto a lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales de ATCOM, del cual se le entrega copia a EL CLIENTE en la fecha de firma del presente contrato;
- (i) A recuperar sus números cancelados, siempre y cuando no hayan transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales desde su cancelación;
- (j) A la protección de los datos personales proporcionados por EL CLIENTE para tramitar la portabilidad, en términos de las leyes aplicables, y
- (k) A no ser contactado por ATCOM cuando el número de EL CLIENTE haya sido portado a otro operador.
- La portabilidad no exentará a EL CLIENTE de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, la devolución del equipo que no sea de su propiedad y el pago de los cargos que correspondan por la prestación de los Servicios.

**DÉCIMA.- PROCEDIMIENTO PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** EL CLIENTE deberá solicitar expresamente ante el operador con el que desee contratar el servicio telefónico, la portabilidad de su número telefónico. El procedimiento que deberá seguir EL CLIENTE para el proceso de portabilidad es el siguiente:

1. EL CLIENTE deberá obtener el NIP de Confirmación marcando el código 051, de acceso gratuito, o con el operador con el que EL CLIENTE se desee cambiar.
2. A fin de que EL CLIENTE pueda ejercer su derecho a la portabilidad, sólo requerirá el NIP de Confirmación vigente y una identificación oficial, de acuerdo con lo establecido en las fracciones XXIII, XXVI y XXXII, de la "Regla 2. Definiciones", de las RPN.
3. Para la recepción de las solicitudes de portabilidad, EL CLIENTE deberá enviar a través del correo electrónico \_\_\_\_\_, el Formato de Solicitud de Portabilidad, incluyendo el NIP de Confirmación, y su identificación oficial.
4. ATCOM ingresará la solicitud de portabilidad e informará a EL CLIENTE a través del correo electrónico \_\_\_\_\_, la fecha en que ésta se ejecutará, y proporcionará a EL CLIENTE los datos de acceso para el Sistema de Información a que se refiere la "Regla 34. Sistema de Información", de las RPN.
5. ATCOM hará los trámites necesarios para que se ejecute la portabilidad dentro del plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, de conformidad con lo previsto en la "Regla 37. Plazos Máximos del Proceso", de las RPN o, en su caso, en la fecha indicada por EL CLIENTE.
6. Tanto la información del proceso de portabilidad, plazos y formatos, estarán disponibles para su descarga en el sitio web de ATCOM: <http://www.atencion.com>.

**DÉCIMA PRIMERA.- USUARIOS CON DISCAPACIDAD.** ATCOM se obliga a exhibir el presente contrato acorde con las necesidades de los usuarios con discapacidad. Para efectos de lo anterior, EL CLIENTE podrá dirigirse al domicilio de ATCOM, llamar al número telefónico \_\_\_\_\_, o escribir al correo electrónico \_\_\_\_\_, a fin de recibir información y atención individualizada a través del personal capacitado de ATCOM, incluyendo la explicación de los Servicios, tarifas y la lectura de este contrato, y/o para que se le exhiba este contrato acorde con sus necesidades, así como para que se le oriente sobre las funcionalidades de accesibilidad, y de las adaptaciones, modificaciones y mecanismos implementados por ATCOM para que pueda recibir la atención pertinente.

**DÉCIMA SEGUNDA.- CUMPLIMIENTO FORZOSO DEL CONTRATO.** EL CLIENTE tendrá el derecho de exigir el cumplimiento forzoso del presente contrato cuando ATCOM modifique las condiciones originalmente contratadas, y en caso que ATCOM no las cumpla, a rescindir este contrato.

**DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.** ATCOM podrá suspender los Servicios contratados por EL CLIENTE, de manera inmediata, sin necesidad de previo aviso y sin responsabilidad alguna, en los siguientes supuestos:

- a) Si EL CLIENTE instala equipos o accesorios que no estén debidamente homologados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y/o que no cumplan con las especificaciones técnicas que ATCOM establezca. En este caso, EL CLIENTE será responsable por los daños y perjuicios que se ocasionen a ATCOM y por las fallas en los Servicios.
- b) Si en una sola ocasión las contraprestaciones establecidas en la factura y/o estado de cuenta correspondiente no son pagadas íntegramente por EL CLIENTE antes de la fecha límite de pago.
- c) Si así lo ordena el Instituto Federal de Telecomunicaciones o cualquier otra autoridad competente a través de una resolución judicial o administrativa.
- d) Si EL CLIENTE incumple con cualquiera de las obligaciones de hacer o no hacer a su cargo, contenidas en el presente Contrato.

**DÉCIMA CUARTA.- REACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS.** Si los Servicios son suspendidos por ATCOM, éstos serán reactivados de manera inmediata, una vez que ocurra cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) El pago íntegro de las contraprestaciones adeudadas por EL CLIENTE.
- b) El retiro por parte de EL CLIENTE de los equipos o accesorios no aprobados, sustituyéndolos por otros que sí estén homologados y aprobados por ATCOM y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones y, si es el caso, previo pago de los daños y perjuicios ocasionados a ATCOM.
- c) El vencimiento del término fijado en una resolución judicial o administrativa para la suspensión ordenada, o cuando así lo disponga el Instituto Federal de Telecomunicaciones o alguna autoridad competente a través de una resolución judicial o administrativa.
- d) El cumplimiento de las obligaciones de hacer o no hacer a cargo de EL CLIENTE, siempre y cuando ATCOM no haya rescindido este contrato.

EL CLIENTE estará obligado a pagarle a ATCOM los cargos que correspondan por la reactivación de los Servicios, conforme a las tarifas registradas y vigentes ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN.** En caso que ATCOM no preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, EL CLIENTE tendrá el derecho de terminar este contrato sin responsabilidad alguna para éste. Asimismo, cualquiera de las partes podrá cancelar este contrato, en cualquier momento, mediante notificación a la otra parte por escrito. La cancelación de este contrato no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados. De ser el caso, EL CLIENTE podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales a los originalmente contratados, para lo cual ATCOM tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de dicha manifestación por escrito para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime a EL CLIENTE del pago de las contraprestaciones adeudadas por la prestación de los Servicios utilizados, ni del cumplimiento de las obligaciones que se hayan generado hasta la suspensión de los Servicios.

**DÉCIMA SEXTA.- RESCISIÓN.** Las partes podrán rescindir este contrato, por cualquiera de las siguientes causas:

- I. Por término de la vigencia del Permiso;
- II. Por la cesión o transmisión en cualquier forma de los derechos y/o obligaciones derivados del presente contrato;
- III. Por falta de pago de las contraprestaciones mensuales correspondientes a dos meses de los Servicios;
- IV. Por incumplimiento de EL CLIENTE y/o de ATCOM a cualquiera de las obligaciones que le corresponden en virtud de este contrato o por ley;

V. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores de EL CLIENTE y/o de ATCOM; si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si alguna de las partes contratantes es declarada en quiebra. La rescisión de este contrato no exime a ninguna de las partes respecto de las obligaciones contraídas al momento de la rescisión o de aquellas que conforme al mismo deban subsistir a la rescisión de éste, incluyendo sin limitar, el pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados y, en su caso, del pago de la pena convencional que resulte aplicable.

DÉCIMA SÉPTIMA.- **PENALIDADES.** Las partes aceptan que, en caso que cualquiera de ellas incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo en este contrato, o si cualquiera de ellas actualiza alguna de las causales de rescisión o terminación del presente contrato, deberá pagar a la otra parte una penalidad equivalente al monto de la contraprestación mensual aplicable a los Servicios, establecida en la última factura expedida por ATCOM a EL CLIENTE.

DÉCIMA OCTAVA.- **MODIFICACIONES AL CONTRATO.** Las modificaciones a este contrato se efectuarán mediante documento por escrito debidamente firmado por los representantes facultados de ambas partes; para lo cual será necesario que las mismas hayan sido previamente aprobadas por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas facultades. En caso que EL CLIENTE no autorice la modificación de los términos y condiciones de este contrato tendrá el derecho de terminarlo, sin responsabilidad alguna.

DÉCIMA NOVENA.- **CESIÓN.** EL CLIENTE no podrá ceder, transmitir, gravar o comercializar de manera alguna, en todo o en parte, los derechos y obligaciones que se deriven de este contrato. ATCOM podrá ceder o transmitir de cualquier forma, en todo o en parte, los derechos y obligaciones que se le deriven de este contrato, debiendo notificar por escrito a EL CLIENTE dicha circunstancia, dentro de los 10 (diez) días hábiles a que ello ocurra. En este supuesto, EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente contrato, sin penalidad alguna, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha en que reciba el referido aviso por escrito, lo cual no eximirá a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados, así como del cumplimiento de las obligaciones que se generen hasta la suspensión de los Servicios.

VIGÉSIMA.- **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** Para efectos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares -la "LFPDP"- y las disposiciones que de ésta emanen; las partes reconocen y aceptan expresamente que, la forma y términos en que cualquier información o datos que se consideren datos personales, que se encuentren en poder de cada una de las partes en términos de la LFPDP, y que se entreguen recíprocamente, serán protegidos y tratados de conformidad con lo que se establece y regula el Aviso de Privacidad, que se encuentra visible en el sitio web de ATCOM: <http://www.atencion.com>.

En todo caso, los datos personales que se entreguen recíprocamente las partes serán los estrictamente necesarios para el cumplimiento de este instrumento 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 de este contrato y del Aviso de Privacidad, así como de cualquier disposición de la LFPDP o de la demás legislación aplicable.

En términos del Aviso de Privacidad, las partes adoptarán las medidas de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales entregados entre las partes y evitarán su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Las partes se comprometen y obligan a tratar los datos de carácter personal que la otra parte le entregue o dé acceso, de conformidad con lo establecido en la LFPDP, y de acuerdo con las instrucciones previstas en la legislación aplicable, para la estricta prestación de los servicios encomendados, configurándose por tanto como encargados de tratamiento.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las partes, serán responsables de cuantas sanciones, multas o reclamaciones que, por daños y perjuicios, se deriven de dicho incumplimiento, y resarcirán a la otra parte los importes que, por tal motivo, hubiera tenido que abonar, incluyendo gastos jurídicos, extrajudiciales y costas que la defensa ocasionare. Todo ello con independencia de que tal incumplimiento podrá ser causa de resolución de este contrato entre las partes.

Las partes tendrán, respecto de cualesquiera datos personales entregados entre ellas, los derechos y obligaciones establecidos en el Aviso de Privacidad.

VIGÉSIMA PRIMERA.- **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** La Procuraduría Federal del Consumidor -"PROFECO"- es competente, en la vía administrativa, para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de este contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.** Este contrato se registrará e interpretará por las leyes aplicables y vigentes de México. Las partes expresamente señalan y se someten irrevocablemente a los Tribunales Federales de la Ciudad de México, Distrito Federal, como los únicos competentes para conocer y fallar en todas sus instancias respecto de la interpretación y cumplimiento del presente, renunciando a cualquier otro fuero que, por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra circunstancia, pudiese corresponderles.

VIGÉSIMA TERCERA.- **MODELO DE CONTRATO DE PROFECO.** El modelo de este contrato fue debidamente registrado por ATCOM en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la PROFECO, bajo el número de registro \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_. Cualquier variación de este contrato en perjuicio de EL CLIENTE como consumidor en relación con el contrato de adhesión registrado por ATCOM ante PROFECO, se tendrá por no puesta.

EL CLIENTE si ( ) no ( ) acepta que ATCOM ceda o transmita a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios la información proporcionada por él con motivo de la celebración de contrato; si ( ) no ( ) acepta que su información se transfiera a terceros; si ( ) no ( ) acepta que le envíen publicidad sobre bienes y servicios.

Firma de autorización de EL CLIENTE: \_\_\_\_\_

Leído que fue por las partes el contenido de este 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 CLIENTE.

POR ATCOM

POR EL CLIENTE

Representante legal



Página 8 de 9

