

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

*"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 BBSRED CORPORATIVO, S.A DE C.V  
NOMBRE COMERCIAL BBS  
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO 153-2017  
FECHA DE REGISTRO 11/07/2017

#### TÍTULO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO FET089613AU-508491  
VIGENCIA 09/11/2026  
NATURALEZA TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 11 de julio de 2017

### **BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V. PRESENTE**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET**, presentado por el proveedor **BBSRED CORPORATIVO, 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 la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 153-2017, a 11 de julio 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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

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

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

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

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía fija y acceso a 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:

BBSRED CORPORATIVO, S.A. de C.V.  
Avenida Alvaro Obregón 121-201, Roma Norte. Cuauhtémoc, 06700  
BCO130927JU4



CARÁTULA DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, CELEBRADO ENTRE BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO "BBSRED" O "EL PROVEEDOR", Y POR LA OTRA PARTE "EL CLIENTE", CUYOS DATOS SE DESCRIBEN EN ESTA CARÁTULA.



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
 Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
 Registro: 153-2017

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

Información General del Cliente			
Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno o Razón Social		Fecha Inicio del Servicio	Número Contrato
Calle y Número		Piso	Interior
Colonia	Delegación o Municipio		
Ciudad	Estado	Código Postal	
Entre que calle	Y que calle	RFC	
Acepto Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> recibir mi estado de cuenta, avisos e información relacionada con mi servicio en la dirección de correo electrónico _____@_____.			
Firma _____			
Si el cliente no recibe su estado de cuenta, podrá consultarlo en <a href="http://www.bbsred.com.mx">www.bbsred.com.mx</a> o en el Centro de Atención a Clientes Telefónico (55) 1209 0103, ya que el hecho de que no lo reciba no lo exime del pago.			
Domicilio del Servicio	Calle y Número _____ Interior _____ Delegación _____ Código Postal _____ Entre calle _____ y calle _____		
Servicios Contratados y Plan Comercial	<input type="checkbox"/> # _____ Línea Telefónica	Plan Contratado _____	Precio de Lista _____
	<input type="checkbox"/> # _____ Internet	Plan Contratado _____	Precio de Lista _____
	<input type="checkbox"/> # _____ Enlaces dedicados	Plan Contratado _____	Precio de Lista _____
Las tarifas correspondientes a los servicios contratados se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones bajo el Folio _____			
Equipo para el Cliente			
Total precio mensual con Tarjeta Crédito/Débito		Total precio mensual con otra forma de pago	
Monto depósito en garantía		Límite de crédito	



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
 Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
 Registro: 153-2017

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

Aceptación de cargos
Acepto que en mi primer estado de cuenta se incluirán: 1) La parte proporcional de la renta correspondiente al periodo transcurrido a partir del inicio de la prestación del servicio, hasta la fecha de corte del estado de cuenta 2) Servicios adicionales contratados (en éste y sus estados de cuenta subsecuentes). El mes de renta por adelantado, no constituye un crédito a favor del último mes del plazo contratado. 3) Accesorios comprados al momento de la contratación. 4) El pago que se realiza al momento de la instalación será acreditado.

Forma de Pago
Solicito y autorizo que con base a la información que a continuación se indica, los cargos periódico o recurrentes por los servicios contratados a BBSRED CORPORATIVO, S.A. de C.V., se realicen a mi cuenta o Tarjeta de Crédito siguiente:
<input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> MASTERCARD    Emisora de la Tarjeta de Crédito _____ <input type="checkbox"/> AMERICAN EXPRESS No. tarjeta crédito _____    No. tarjeta débito _____    Vigencia __/__/__  <input type="checkbox"/> CARGO DOMICILIADO A CUENTA BANCARIA CUENTA BANCARIA CLABE _____    Plazo de esta autorización __/__/__  Esta autorización de cargo recurrente o domiciliación podrá ser cancelada en cualquier momento sin costo a cargo del Cliente. Nombre o Razón Social del Cliente _____    Firma _____

El Cliente también podrá realizar el pago de los servicios contratados mediante depósito o transferencia bancaria a la siguiente cuenta o a la cuenta que BBSRED CORPORATIVO señale en la factura que le sea entregada al Cliente:

Beneficiario: BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.  
 Banco:  
 Cuenta No.:  
 CLABE:  
 Sucursal No.:

Las partes suscriben el presente contrato en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

EL CLIENTE	EL PROVEEDOR
NOMBRE _____	EJECUTIVO _____
FIRMA _____	FIRMA _____

El Cliente acepta que el proveedor ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él, con motivo del presente contrato  Si o  No    Firma del Cliente \_\_\_\_\_

El Cliente acepta que le sea enviada publicidad sobre bienes y servicios  Si o  No  
 Firma del Cliente \_\_\_\_\_



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

### CONSULTA CREDITICIA

Por este conducto Si  No  autorizo a BBSRED CORPORATIVO, S.A. de C.V. para que lleve a cabo investigaciones sobre mi comportamiento crediticio o el de la empresa que represento en las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente. Así mismo, declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, así acepto el uso que BBSRED CORPORATIVO, S.A. de C.V. hará de tal información. También autorizo a BBSRED CORPORATIVO, S.A. de C.V. que realice consultas periódicas de mi historial crediticio o de la empresa que represento. Esta autorización estará vigente a partir de esta fecha y durante todo el tiempo que mantengamos una relación jurídica y comercial. En caso de que la solicitante sea una persona moral, declaro bajo protesta de decir verdad ser representante legal de la empresa mencionada en esta autorización con facultades suficientes para suscribir la presente; manifestando que a la fecha de firma de la presente autorización dichas facultades no me han sido revocados, limitados, ni modificados en forma alguna.

Nombre \_\_\_\_\_

Fecha de firma \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (el "Contrato"), que celebran por una parte BBSRED CORPORATIVO, S.A. de C.V. (el "Proveedor") y por la otra parte (el "Cliente"), quien junto con el Proveedor, en lo sucesivo se les denominará las "Partes", los cuales se sujetan al tenor de las siguientes:

#### CLÁUSULAS:

**Primera: Definiciones.-** Para efectos del presente Contrato se entenderá por:

"Carátula". Documento mediante el cual se especifica el tipo de Servicio y/o Equipos que se le solicita al Proveedor por parte del Cliente para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones. La Carátula se formalizará previa validación con el Cliente de la solicitud de contratación del servicio y antes de proceder a la activación del servicio e instalación de los Equipos y con la firma autógrafa del Cliente, ya que en caso contrario el Proveedor no instalará servicio alguno y procederá con la cancelación. En ésta el Cliente autoriza los cargos extras en caso de adquirir servicios adicionales contratados, mismos que se verán reflejados en el Comprobante Fiscal correspondiente. El Cliente podrá a proceder con la firma de Carátulas posteriores, dependiendo de los Servicios adicionales que el Cliente pudiera solicitar.

"Centro de Atención". Centro de atención a clientes del Proveedor, el cual estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través del número telefónico 01 800 099 0351 o al número que el Proveedor señale en el sitio de Internet [www.bbsred.com.mx](http://www.bbsred.com.mx), para la supervisión del Servicio, por lo que en caso de fallas, robo y/o interrupciones del Servicio y/o del Equipo de Acceso, el Cliente deberá comunicarse a dicho Centro De Atención para hacer el reporte respectivo.

"IFT". Instituto Federal de Telecomunicaciones.

"Domicilio del Servicio". El lugar señalado por el Cliente donde el Proveedor instalará el Equipo de Acceso y prestará el Servicio objeto del presente Contrato, el cual podrá ser igual o diferente al domicilio de facturación, según se indica en el presente Contrato y/o en la Carátula correspondiente.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

**"Disposiciones Aplicables"**. Se entenderán la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Reglas del Servicio Local, las Reglas del Servicio de Larga Distancia, las Reglas de Portabilidad Numérica, el Reglamento de Telecomunicaciones y la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 y demás disposiciones aplicables.

**"Equipo"**. Significa conjuntamente el Equipo de Acceso y/o el Equipo para el Cliente.

**"Equipo de Acceso"**. El equipo y/o cableado y demás materiales propiedad del Proveedor o provistos por el mismo, a través del cual se prestará el Servicio objeto del Contrato y que se instalarán en el interior y/o el exterior del inmueble del Cliente, por lo que quedará bajo custodia del Cliente fungiendo como comodatario de este.

**"Equipo para el Cliente"**. El equipo solicitado por el Cliente para la prestación del Servicio objeto del Contrato mismo que se describirá en la Carátula.

**"Comprobante Fiscal"**. La factura emitida por el Proveedor, donde se establecen de forma clara y precisa los cargos generados al Cliente por el uso del Servicio proporcionado por el Proveedor y/o por la adquisición de productos solicitados por el Cliente para el uso del Servicio.

**"Limite de Consumo"** Es el mecanismo de protección establecido al momento de la contratación en el que se señala un límite en el consumo del Servicio del Cliente para evitar que se generen saldos desmedidos que no puedan ser solventados por el Cliente. Una vez que el consumidor adeude la cantidad correspondiente al límite de consumo se suspenderá el servicio. En caso de que el cliente deba menor cantidad al límite de consumo continuará recibiendo el servicio. El proveedor deberá avisar al cliente por los medios de contacto, una vez que alcance el 70% de su límite de consumo. Cualquier cantidad que el proveedor cobre por encima del límite de consumo será totalmente improcedente.

**"Plan Comercial"**. Los programas comerciales que el Cliente selecciona en la Carátula al momento de contratar el Servicio objeto del presente Contrato. Dichos programas comerciales determinarán las Tarifas previamente registradas y vigentes ante el IFT, y estarán sujetos a los términos del presente Contrato. Así como la Carátula firmada por el Cliente formará parte integral del presente Contrato.

**"Portabilidad"**. Es el proceso que le permite al Cliente trasladar su número telefónico de un proveedor de servicios a otro en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato. La Portabilidad deberá efectuarse en un término no mayor a 24 horas, conforme a las Disposiciones Aplicables.

**"Punto de Demarcación"**. El lugar en donde se conecta el equipo del Cliente a la Red, representado por el Equipo de Acceso.

**"Red"**. Significa la red pública de telecomunicaciones mediante la cual se provee el Servicio.

**"Saldo"**. Es la cantidad en dinero que se haya generado por el uso del Servicio efectivamente realizado y éste resulte en favor del Proveedor, mismo que se desglosará en el Comprobante Fiscal.

**"Servicio"**. Es el servicio de Telefonía Fija, de Acceso a Internet, que proporciona el Proveedor y que el Cliente contrate. La descripción del Servicio se establecerá en la Carátula respectiva. El Servicio se otorgará conforme a los términos y condiciones contratados y de acuerdo a las condiciones de Calidad establecidas por el IFT.

El Servicio se prestará a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas; es decir, sin privilegios o distinciones discriminatorias.

**"Servicios Adicionales"**. Son los servicios que podrán ser contratados por el Cliente distintos al originalmente contratado de acuerdo a los planes comerciales, mismos que por facilidad para el Cliente, se describirán y se pueden



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

incluir al presente Contrato por medio de: (i) Carátula, (ii) por vía electrónica a través de la página de internet del Proveedor [www.bbsred.com.mx](http://www.bbsred.com.mx).

Los Servicios Adicionales podrán ser contratados por el Cliente a la firma del Contrato o con posterioridad a la misma, aceptando el Cliente que los cargos extras por dichos Servicios Adicionales que se generen se verán reflejados en el Comprobante Fiscal.

Los Servicios Adicionales podrán ser cancelados o terminados en cualquier momento mediante los mismos medios en que hayan sido contratados por el Cliente. El Proveedor tendrá un plazo máximo de 5 días naturales para cancelar los servicios adicionales que así solicite el Cliente.

El Proveedor podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado de acuerdo con la solicitud del Cliente.

"Tarifa". Es la cantidad que el Cliente deberá pagar: (1) Por el Servicio de conformidad con el Plan Comercial seleccionado, las Tarifas vigentes y previamente registradas ante el IFT sujetas al tipo de Plan Comercial, las cuales serán las siguientes: (i) **Tarifa por Instalación**, misma que podrá ser pagada en una exhibición o en parcialidades y que corresponde al costo de instalación del servicio; (ii) **Renta Mensual por servicio**, corresponde al consumo del Servicio que el Cliente realice y (iii) **Cargos por servicios adicionales** correspondientes a servicios no incluidos en los paquetes comerciales tales como: a) costos por llamadas adicionales. El Cliente podrá consultar estas tarifas a través de las páginas de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) y/o directamente en el Centro de Atención. (2) Por el Equipo para el Cliente, de conformidad con los términos de pago establecidos en la Carátula del presente Contrato. La tarifa podrá ser revisada por el CLIENTE en la página [http://ucswb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucswb.ift.org.mx/ift_visor/)

**Segunda: Objeto.-** Durante la vigencia del presente Contrato, el Proveedor se obliga a prestar al Cliente el Servicio contratado, siempre y cuando se cumplan todos los requisitos que se establecen en el presente Contrato, en la Carátula y el Cliente haya cubierto los pagos correspondientes. El Cliente puede consultar los planes o paquetes de servicio contratados, las áreas o regiones geográficas con cobertura, niveles de servicio aplicables en la página de Internet [www.bbsred.com.mx](http://www.bbsred.com.mx) y en los Centros de Atención.

Sujeto a la solicitud por parte del Cliente y la aceptación por parte del Proveedor, el Proveedor otorgará al Cliente en comodato el Equipo para el Cliente, de conformidad con la Carátula.

La entrega del Servicio y/o Equipos bajo los términos del presente Contrato se hará en cada domicilio donde se entregue el Servicio solicitado por el Cliente. Independientemente de lo anterior, si los Equipos no fueron entregados con las características en las que fueron solicitadas por el Cliente, éste podrá dar por terminado el Servicio sin penalización alguna. El Proveedor deberá devolver las cantidades pagadas por el Cliente inmediatamente.

Durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente podrá adquirir Servicios y/o Equipos adicionales, los cuales formarán parte integrante del presente Contrato, siempre y cuando el Cliente se encuentre al corriente en sus pagos de conformidad a lo establecido en el presente Contrato.

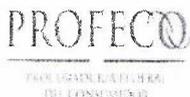
**Tercera. Vigencia.-** La vigencia del presente Contrato será por tiempo indefinido.

**Cuarta. Obligaciones y Derechos del Proveedor.-** Para el caso del servicio de voz y datos e internet son obligaciones del Proveedor:

- (a) Instalar el equipo para el Cliente (siempre y cuando sea factible técnicamente) en la fecha y hora acordada. Mantener la provisión del Servicio y el Equipo de Acceso, garantizando la eficiencia hasta el Punto de Demarcación. El Proveedor será el único responsable por la prestación de los Servicios contratados.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

(b) Iniciar la prestación del Servicio y/o entregar el Equipo al Cliente, en el Domicilio señalado por el Cliente, una vez que i) haya sido aprobado el presente Contrato mediante la firma del Cliente, ii) se haya validado la factibilidad técnica de los Servicios, iii) el Cliente haya realizado el pago de la Tarifa por Instalación, lo cual debe suceder en un plazo no mayor de 10 (diez) días posteriores a la firma del Contrato.

Si el Cliente no dispone de un sitio que se adecue a las necesidades técnicas requeridas por el Proveedor al momento de la contratación y con el tiempo suficiente para que el Proveedor lleve a cabo la instalación del Equipo en la fecha programada, el Proveedor por una sola vez programará dentro de los horarios acordados con el Cliente y le notificará por el medio convenido la nueva fecha y hora aproximada de instalación. En caso de que sea imposible programar la instalación el presente Contrato quedará sin efectos y el Proveedor devolverá inmediatamente las cantidades entregadas por el cliente.

(c) Llevar a cabo la prestación del Servicio para el Cliente de conformidad a lo dispuesto en el presente Contrato, la Carátula, los términos y condiciones comerciales aplicables y los parámetros de servicio acordados que garanticen que los Servicios se presten de forma continua, uniforme, regular y eficiente para cumplir con las metas de calidad establecidos por el IFT y las Disposiciones Aplicables.

(d) El Proveedor deberá emitir mensualmente el Comprobante Fiscal de los Servicios contratados por el Cliente, haciendo llegar dicho Comprobante Fiscal diez días anteriores a la fecha de pago, ya sea al domicilio del Cliente o mediante correo electrónico, según lo solicite el Cliente y se establezca en la caratula del Contrato. Así mismo en el Comprobante Fiscal se desglosarán los Servicios prestados por el Proveedor.

(e) En caso de Portabilidad, el Proveedor llevará a cabo la ejecución de la misma en un plazo que no exceda de 24 horas y sin costo alguno para el Cliente, en caso de que el Proveedor no lleve a cabo la Portabilidad en el tiempo anteriormente referido, el Cliente tendrá derecho a exigir la pena convencional al Proveedor equivalente al monto mensual que el Cliente pague por los Servicios y a cancelar el Contrato sin penalidad alguna.

(f) El Proveedor no realizará llamadas al Cliente sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

### Quinta. Obligaciones del Cliente.- Son obligaciones del Cliente:

(a) El Cliente deberá pagar al Proveedor los cargos establecidos en el Comprobante Fiscal en la fecha límite de pago, aún y cuando por alguna razón no haya recibido en su domicilio el Comprobante Fiscal esto, si así el Cliente expresa su consentimiento de contar con la opción de obtener su comprobante fiscal por medios electrónicos a través del portal del Proveedor en cualquier momento. En su caso podrá solicitar sin costo al Proveedor que le proporcione la información necesaria para que pueda efectuar el pago que corresponda o el Comprobante Fiscal correspondiente a través de diferente medio.

(b) Responsabilizarse y hacer buen uso del Servicio y/o Equipo para el Cliente proporcionado por el Proveedor.

(c) Cubrir al Proveedor todos los cargos que previamente estén registrados y vigentes en el IFT establecidos en el presente Contrato por el uso de los servicios. Proporcionar a su costo la energía eléctrica necesaria para el debido funcionamiento del Equipo de Acceso, siendo responsable el Cliente que sus instalaciones eléctricas cumplan con los requisitos técnicos aplicables.

(d) Utilizar únicamente equipos homologados y/o certificados por las autoridades competentes.

(e) No instalar extensiones para utilizar el Servicio en otro domicilio distinto al estipulado en este Contrato y no realizar ningún tipo de reventa y comercialización del Servicio a excepción de los Programas Comerciales que así lo



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

requieran y que se perfeccionen al momento de la firma del Contrato.

(f) El Cliente podrá solicitar al Proveedor, cambiarse de un Plan Comercial a otro, siempre y cuando el Cliente esté al corriente con sus pagos. El Cliente podrá decidir si acepta recibir o no información de las ofertas productos y/o servicios del Proveedor conforme a la opción establecida en la Carátula del presente Contrato.

**Sexta. Del Equipo de Acceso.-** Para todos los efectos a los que hubiere lugar, las Partes reconocen que el Proveedor posee los derechos de propiedad del Equipo de Acceso. No obstante lo anterior, para cumplir con el Servicio, el Proveedor en este acto hace entrega de la posesión material del mismo al Cliente, nombrándolo comodatarío del Equipo de Acceso, mismo que se describe en la Carátula. El Cliente acepta su nombramiento como Depositario a título gratuito del Equipo de Acceso hasta en tanto no haya regresado al Proveedor dicho Equipo de Acceso, y asume todas y cada una de las obligaciones y responsabilidades propias de su encargo, manifestando que dicho Equipo de Acceso quedará bajo su responsabilidad y cuidado, de conformidad con las Disposiciones Aplicables. Por lo tanto, el Equipo de Acceso se sujetará a lo siguiente:

- (a) Durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente es responsable del uso que le dé al Equipo de Acceso. En caso de uso indebido responderá por los daños, perjuicios o pérdidas que sufra el mismo, y en caso de que se genere se verá reflejado en el Comprobante Fiscal correspondiente. El cargo total por reparación no podrá exceder el valor total del equipo.
- (b) En caso de que el Cliente incumpla con cualquiera de sus obligaciones, o por la terminación y/o rescisión del presente Contrato, el Cliente, sin necesidad de orden judicial o administrativa, deberá permitir al personal del Proveedor el retiro y la desinstalación del Equipo de Acceso, dentro del término de 30 días naturales. El Proveedor notificará a él Cliente la fecha y hora en que el personal llevará a cabo el retiro, identificándose el personal en el domicilio del Cliente.
- (c) Si el Cliente requiere la reubicación en el mismo domicilio del Equipo de Acceso y/o cualquiera de sus partes, deberá solicitarlo previamente al Proveedor. Por lo anterior, el Cliente no podrá unilateralmente revisar, remover, reubicar y/o alterar la instalación y/o configuración del Equipo de Acceso o parte del mismo sino hasta en tanto no tenga la autorización del Proveedor.
- (d) El Proveedor tiene la facultad de incorporar en el Equipo de Acceso, los emblemas, placas, marcas y demás signos ostensibles de propiedad que estime pertinentes, teniendo el Cliente la obligación de mantenerlos en el sitio en que los haya colocado el Proveedor.
- (e) En caso de que el Equipo de Acceso sufra algún daño y/o falla el Cliente tiene la obligación de reportarlo de forma inmediata al Proveedor a través de su Centro de Atención para que se tomen las medidas pertinentes. Desde el aviso al proveedor el Cliente no es responsable de cargos que se generen por el equipo.
- (f) En caso de que el Equipo de Acceso sea objeto de robo el Cliente tiene la obligación de reportarlo de forma inmediata al Proveedor para que se tomen las medidas pertinentes. Una vez que el Cliente acredite haber hecho del conocimiento de la autoridad competente el robo, no será responsable de cargos que se generen por el equipo y deberá presentar a el Proveedor al documento emitido por la Autoridad correspondiente con la finalidad de que le sea restituido sin cargo el Equipo de Acceso.

**Séptima. Tarifas y Forma de Pago.-** Las partes acuerdan que la Renta Mensual por el Servicio se facturará un mes por adelantado, de acuerdo a lo establecido en la Carátula correspondiente.

En todo caso, las Tarifas y demás cargos causarán y se les añadirá el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro impuesto que conforme a la legislación fiscal vigente resulte aplicable. El pago por los Servicios y/o Equipos podrá



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

realizarse en cualquier institución con la que el Proveedor tenga convenio y se especifique en el Comprobante Fiscal respectivo.

El Cliente será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en su Comprobante Fiscal. El Cliente podrá objetar los cargos que no reconozca siempre y cuando no haya pasado su fecha límite de pago independientemente del término de un año para presentar una queja ante Profeco. Asimismo El Cliente podrá retener el pago por los montos no reconocidos hasta en tanto se determine la procedencia de la objeción. El Proveedor en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales deberá efectuar las investigaciones necesarias sobre los cargos que el Cliente objete, una vez que tenga dichos resultados se los informará al Cliente. Si la reclamación es improcedente, el Cliente deberá pagar al Proveedor el monto retenido por los cargos no reconocidos. En el supuesto de que fuera procedente la reclamación del Cliente, el Proveedor procederá con el reembolso correspondiente más la bonificación de cuando menos el 20% del monto reclamado y el mismo se verá reflejado en el próximo comprobante fiscal que se emita. En caso de que el Cliente no reciba el Comprobante Fiscal, podrá solicitarlo en cualquier momento al Proveedor, para su correspondiente revisión y pago, en su caso.

**Octava. Mantenimiento.-** Para las labores de cambio, actualización o mantenimiento del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio, el Proveedor notificará previamente cuando menos 3 días hábiles de anticipación al cliente los horarios y fechas de dichas labores. En caso de que el Proveedor exceda los horarios señalados deberá compensar y bonificar con al menos el 20% del tiempo que excedan las labores al Cliente el tiempo que exceda en la realización de dicha labor que en su caso hubiere existido.

**Novena. Equipo del Cliente.-** El Cliente podrá adquirir con el Proveedor o un tercero, los aparatos telefónicos, equipos de telecomunicaciones, accesorios, cableado interno y/o equipo terminal, siempre, así como el equipo necesario para la prestación del servicio de internet y servicios adicionales y cuando dicho equipo esté debidamente homologado. De acuerdo a lo anterior, si el Cliente no utiliza equipo y/o accesorios debidamente homologados, el Proveedor podrá optar por rescindir el presente Contrato. El Cliente será responsable por los daños y perjuicios que se causen al Proveedor, a la Red o a cualquier parte del Equipo de Acceso, por la instalación, uso, empleo o manejo del equipo no homologado o accesorios utilizados por el Cliente. Todos los aparatos telefónicos, equipos de telecomunicaciones, accesorios, cableado interno y/o equipo terminal que proporcione el Proveedor al Cliente deberán estar homologados conforme a la autoridad competente.

**Décima. Recuperación en caso de Interrupción del Servicio y Compensación.-** En caso de que el Servicio de voz e internet no se preste en la forma y términos previstos en este Contrato o no se proporcionen, por causas directamente imputables al Proveedor, el Cliente deberá notificarle de forma inmediata al Proveedor a los números telefónicos referidos en la cláusula primera de este instrumento.

Cuando los Servicios se interrumpan por causas imputables al Proveedor, una vez reportada la interrupción por el Cliente, el Proveedor otorgará una compensación y bonificación no menor al 20% de la parte proporcional de la Renta Mensual correspondiente al tiempo de duración de la interrupción del Servicio. En caso fortuito o de fuerza mayor, el Proveedor realizará la bonificación correspondiente no menor al 20% del período de afectación, cuando la interrupción del Servicio sea superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas además compensará el tiempo correspondiente a la interrupción del servicio.

Para efectos de la compensación establecida en el párrafo anterior, las Partes acuerdan que se realizará mediante un ajuste en su siguiente Comprobante Fiscal, más una bonificación equivalente al 20% (veinte por ciento) El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios, lo anterior a más tardar dentro del ciclo de facturación siguiente.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

Si el Cliente no permite al Proveedor que realice las labores de cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio que se mencionan en la Cláusula Octava anterior, el Proveedor no será responsable por fallas y/o degradaciones en el Servicio.

Adicionalmente a la compensación señalada en el párrafo anterior, en caso de que la falla sea imputable al Proveedor otorgará al Cliente una bonificación equivalente al 20% respecto del servicio afectado respecto del periodo de afectación en la prestación del servicio que hubiere presentado falla, el Proveedor dará aviso al Cliente, por cualquier medio incluido el electrónico y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con antelación mínima de 24 horas.

**Décima Primera. Caso fortuito, Fuerza Mayor.**- El Cliente reconoce que pueden darse factores de interrupciones, fallas o degradaciones en el Servicio originadas por "Caso Fortuito" y/o "Fuerza Mayor", entendiéndose por "Caso Fortuito" y/o "Fuerza Mayor" como un acontecimiento ajeno al Proveedor, impredecible e inevitable, que imposibilita al cumplimiento de su obligación conforme lo establecido en la cláusula anterior.

**Décima Segunda. Límite de Consumo.** Las partes al momento de la contratación podrán establecer un Límite de Consumo de los Servicios. Una vez que el Cliente adeude la cantidad correspondiente al Límite de Consumo se suspenderá el servicio. En caso de que el cliente deba menor cantidad al Límite de Consumo continuará recibiendo el servicio. El Proveedor podrá avisar al cliente por los medios de contacto, una vez que alcance el 70% de su Límite de Consumo. Cualquier cantidad que el Proveedor cobre por encima del límite de consumo será totalmente improcedente. El cliente podrá solicitar al Proveedor del Servicio se modifique el límite de consumo establecido en cualquier momento.

**Décima Tercera. Cambio de Domicilio.**- El Cliente podrá solicitar previamente y por los medios convenidos, que el Proveedor preste el Servicio en otro domicilio diferente en donde se está prestando actualmente, siempre y cuando, el Cliente esté al corriente con sus pagos; lo anterior estará sujeto a que el Proveedor cuente con las facilidades técnicas o de cobertura y no exista alguna restricción técnica, para efectuar el cambio solicitado. En este caso, el Cliente deberá pagar previo al cambio de domicilio la tarifa correspondiente registrada por el Proveedor ante la Autoridad competente. En caso de que en el nuevo domicilio no se pueda prestar los Servicios por parte del Proveedor, se estará a lo señalado en la cláusula Décima Quinta de este Contrato y se devolverán en un tiempo máximo de 30 días naturales todas las cantidades que se hayan pagado por adelantado.

**Décima Cuarta. Causas de Suspensión del Servicio.**- El Proveedor podrá suspender total o parcialmente el Servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte previa notificación al Cliente en los siguientes casos:

- (a) Porque el Cliente no liquide cualquiera de los Comprobantes Fiscales emitidos bajo el presente Contrato, en la fecha límite de pago.
- (b) Por uso indebido del Equipo de Acceso y/o instalar equipo y/o accesorios no homologados por la autoridad competente.
- (c) Porque alguna Autoridad Competente, ya sea judicial o administrativa, determine o establezca que el uso que el Cliente esté dando a los Servicios contratados con el Proveedor bajo el presente Contrato, viole, incumpla o contraponga alguna de las Disposiciones Aplicables en México.
- (d) Porque el Cliente no permita al Proveedor que realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio que se mencionan en la Cláusula Octava del presente Contrato.
- (e) Por datos proporcionados por el Cliente al Proveedor, ya sea en el presente Contrato y que los datos proporcionados por el Cliente no pueden ser verificados en la investigación de crédito.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

- (f) Por el robo acreditado del Equipo, previo aviso que el Cliente haga al Proveedor al Centro De Atención.
- (g) Porque el Cliente llegue a su Limite de Consumo determinado en el plan o paquete contratado.
- (h) Si el Cliente contrató Paquetes o Servicios ilimitados de voz y los destine para revenderlos o utilizarlos como un Centro de Contacto (*Call Center*) o para realizar llamadas de forma masiva.
- (i) Porque el Cliente utilice los Servicios y/o el Equipo de Acceso para comercializar servicios de telecomunicaciones sin contar con el permiso del Proveedor así como con el permiso y/o autorizaciones de las Autoridades Competentes.

En el supuesto del inciso a) el Cliente, previo a la reanudación del Servicio, deberá realizar el pago al Proveedor de todos y cada uno de los adeudos que tenga por los Servicios, según sea el caso, para que el Proveedor proceda a reanudar los Servicios dentro de un periodo que no excederá de 72 (setenta y dos) horas posteriores al reporte de pago.

### **Décima Quinta. Causas de Terminación y Rescisión del Contrato**

La terminación y Rescisión del Contrato aplicará de conformidad con las disposiciones siguientes:

#### **a) Causas de Terminación en favor del Cliente.**

El Cliente podrá dar por terminado el presente Contrato sin responsabilidad, mediante aviso al Proveedor por los medios convenidos, cuando:

i. El Cliente realice el proceso de portabilidad de uno o más números geográficos o no geográficos que tenía contratados con el Proveedor. Las Partes acuerdan que se darán por terminado anticipadamente únicamente aquellos Servicios con respecto a los números telefónicos a ser portados, en el entendido de que la terminación de dichos Servicios aplicará a partir de la fecha en que se realice la portabilidad de los números y el Cliente realice el pago al Proveedor de todos los cargos y penas que se mencionan en la presente Cláusula Décimo Quinta.

ii. El Cliente tendrá derecho a dar por terminado el Contrato sin cargo ni pena alguna, en caso de que el Proveedor, actuando como Operador Receptor de conformidad con las Reglas de Portabilidad, no ejecute la Portabilidad dentro de los plazos y términos establecidos en dichas Reglas de Portabilidad, para el caso de causas no imputables al Cliente.

En el caso de realizarse trámite de portabilidad numérica, éste no tendrá costo alguno, debiendo realizarse en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la notificación de la solicitud y en el supuesto de que la misma no se efectúe por causas imputables al Proveedor, se cubrirá una penalidad al Cliente en términos del párrafo siguiente.

En caso de que no se realice la portabilidad en el plazo convenido, por causas imputables al Proveedor, el Cliente tendrá derecho a exigir las compensaciones equivalentes al valor de la renta mensual proporcional al tiempo en que no se realice la portabilidad.

iii. El Proveedor, no preste los Servicios en la forma y términos convenidos en el presente Contrato, así como en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes y no haya sido subsanado el incumplimiento de Servicio o de carácter operativo o administrativo por parte del Proveedor durante la vigencia del Contrato, el Cliente podrá dar por terminado de manera anticipada el Contrato, sin responsabilidad alguna para éste.

iv. Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.

v. El Cliente haya solicitado un cambio de domicilio del lugar en donde se presten los Servicios, y en la nueva ubicación no sea posible técnicamente por parte del Proveedor prestar dichos Servicios contratados y el Cliente haya decidido no utilizar los Servicios en el domicilio original.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

Independientemente del supuesto que se trate, el Cliente deberá cubrir al Proveedor con anterioridad a la fecha de terminación del Contrato, todos los cargos pendientes correspondientes por Servicios efectivamente recibidos.

### **b) Causas de Rescisión a favor del Cliente.**

**El Cliente**, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso legal derivado del presente Contrato o de la Ley, podrá dar por rescindido el presente Contrato, sin responsabilidad, pena, ni recargo alguno, y sin necesidad de declaración judicial previa mediante aviso al Proveedor por los medios convenidos, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- (i) Porque el Proveedor se encuentre imposibilitado para prestar los Servicios contratados.
- (ii) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
- (iii) Porque el Proveedor lleve a cabo la cesión, transferencia o cualquier forma similar o análoga de transmitir los derechos y obligaciones contenidos en el Contrato, sin consentimiento del Cliente.

### **c) Causas de Terminación en favor del Proveedor**

El Proveedor podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato en forma automática previo aviso al Cliente por los medios pactados y con diez días naturales de anticipación, sin responsabilidad, pena o cargo alguno y sin necesidad de declaración judicial cuando cualquiera de los siguientes eventos se presente:

- (i) Cuando después de haber iniciado la prestación de los Servicios, el Proveedor determine que no es factible continuar prestando dichos Servicios por causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito.
- (ii) Por la muerte del Cliente, en caso de que el Cliente sea persona física o por la terminación de la sociedad, en caso de que el Cliente sea persona moral.

### **d) Causas de Rescisión en favor del Proveedor**

El Proveedor, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso legal derivado del presente Contrato o de la Ley, podrá dar por rescindido el presente Contrato, sin responsabilidad, pena, ni recargo alguno, y sin necesidad de declaración judicial previa, mediante aviso por escrito que envíe al Cliente con 10 (diez) días naturales de anticipación, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- (i) Si el Cliente remueve o cambia unilateralmente la localización del Equipo del Proveedor o cualquiera de sus partes, independientemente de la responsabilidad del Cliente por los daños y perjuicios que resulten.
- (ii) Si el Cliente utilizó los Servicios de forma distinta para la que se contrataron, tal y como lo podrían ser de manera enunciativa más no limitativa: la reventa, renta y uso de terceros de conformidad con lo establecido en el presente Contrato y en la o las Carátulas.
- (iii) Porque el Cliente haya sido declarado en concurso mercantil o suspensión de pagos por autoridad competente.
- (iv) La cesión, transferencia o cualquier forma similar o análoga de transmitir los derechos y obligaciones contenidos en el Contrato, sin la previa autorización del Proveedor.
- (v) Por falta de dos pagos consecutivos por el Servicio.

**Décima Sexta. Cambios de Número Telefónico.-** El Cliente podrá solicitar a través del Centro De Atención el cambio del número telefónico asignado al momento de la instalación del servicio, siempre y cuando esté al corriente en el pago de los Comprobantes Fiscales y cumpla con el procedimiento que se le señale en su momento.

Así mismo, el Proveedor previo aviso al Cliente por los medios establecidos además de vía telefónica y/o mediante su



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

Comprobante Fiscal, podrá cambiar, sin cargo, sin pena y sin responsabilidad alguna, el número telefónico asignado al Cliente por (i) disposición de la Autoridad Competente (ii) cambios regulatorios, (iii) desastres naturales, (iv) cambio de código de área y (v) el cambio de la longitud del número telefónico. Cabe citar que en caso de que el Cliente se encuentre inconforme con el cambio del número telefónico realizado por el Proveedor, sin responsabilidad alguna podrá optar por la cancelación definitiva del Contrato de Prestación de Servicios dentro de los 30 días siguientes al cambio de número telefónico sin penalidad alguna.

**Décima Séptima.- De los Equipos.-** El Proveedor entregará al Cliente los Equipos que se requieran para la prestación del Servicio contratado por el Cliente, en la modalidad de comodato, y el Cliente los recibe en dichos términos,

El Proveedor suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado, mientras se proporciona al Cliente un equipo terminal de telecomunicaciones sustituto de las mismas características o mismas funcionalidades.

El Proveedor contará con la existencia de equipos terminales de telecomunicaciones que le permitan seguir prestando el servicio.

**Décima Octava. Modificaciones.-** En caso de modificaciones al presente Contrato o a los planes o paquetes de servicio autorizadas por el IFT y/o Profeco, el Proveedor lo notificará al Cliente por cualquier medio, incluido el electrónico, con quince (15) días naturales de anticipación. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones ya sean de precio, Servicios o cualquier cambio a los términos originales de contratación, podrá hacer exigible el cumplimiento del Contrato de conformidad con las condiciones originalmente contratadas, de lo contrario, podrá optar por la rescisión del Contrato sin responsabilidad dentro de los 15 días naturales. Asimismo en caso de que el Cliente haya dado algún anticipo al Proveedor, este quedará obligado a devolverlo solo en este último caso de terminación por parte del Cliente.

Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento deberá ser otorgado por medios electrónicos.

**Décima Novena. Incondicionalidad para contratar el Servicio.-** El Proveedor no podrá obligar al Cliente a adquirir otros bienes o servicios adicionales como condición para proporcionarle el Servicio solicitado.

**Vigésima. De los Usuarios con Discapacidad.-** El Proveedor prestará y otorgará al Cliente con discapacidad el acceso a los Servicios en igualdad de condiciones con los demás Clientes. El Proveedor no ejercerá acciones de discriminación en la provisión de los Servicios, en el entendido de que previa la contratación debe dar a conocer al Cliente con discapacidad, los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato así como informar respecto del uso de los Servicios contratados.

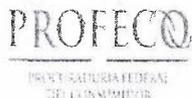
**Vigésima Primera. Legislación Aplicable.-** Para todo lo no previsto y para la resolución de cualquier controversia de carácter legal con relación al presente Contrato, las partes acuerdan aplicar las Disposiciones Legales de conformidad a lo establecido en la cláusula primera del Contrato en cita.

**Vigésima Segunda. Jurisdicción.-** Para los efectos del presente Contrato, las Partes señalan como sus domicilios los indicados en el presente Contrato. Las Partes podrán someterse al procedimiento administrativo, competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, para efectos de las controversias que pudieran tener bajo el presente Contrato, sin perjuicio de que las Partes puedan ejercer cualquier otra acción y/o recurso que tenga derecho bajo las Disposiciones Aplicables.

Para el caso de controversia, sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes de (i) la Ciudad en la que se suscriba el Contrato o (ii) la Ciudad donde se presten los Servicios objeto del presente Contrato, a elección de la parte Actora.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

**Vigésima Tercera. Cesión de Derechos.-** El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato a un tercero, siempre y cuando cuente con la autorización previa y por escrito del Proveedor para dichos efectos y cumpla con el procedimiento para efectuar la cesión de derechos correspondiente. El Proveedor puede ceder el presente Contrato a cualquier tercero, subsidiaria y/o filial con simple aviso que dé al Cliente en su Comprobante Fiscal. Dicho aviso deberá hacerse quince días anteriores a la cesión respectiva por el medio previamente pactado y por cualquier medio (incluido el electrónico), y en caso de que el Cliente se encuentre inconforme con dicha cesión podrá optar por la cancelación del Contrato sin responsabilidad alguna.

**Vigésima Cuarta. Validez del Contrato.-** El presente Contrato es la manifestación completa y exclusiva de todos los términos y las condiciones que regirán el mismo, y sustituye todas las obligaciones anteriores bajo otro contrato, acuerdo o convenio, entre el Proveedor y el Cliente con relación a los Servicios y/o Equipos que se prestan al amparo del presente Contrato. En caso de que existan Equipos y/o Servicios vigentes, éstos se sujetarán a los términos del presente Contrato. Ningún contrato celebrado con anterioridad ni negociación alguna entre las Partes en el curso de sus transacciones, así como ninguna declaración con anterioridad a la celebración del presente Contrato será admitida en la interpretación de los términos y condiciones del presente Contrato. El Cliente está de acuerdo en que el presente Contrato está suscrito ante la Autoridad Competente por lo tanto el Proveedor no aplicará el cambio de éste sin que medie el consentimiento vía electrónica de las partes.

**Vigésima Quinta.- Dudas, Sugerencias, quejas, reportes o aclaraciones.-** El Proveedor cuenta con diversas formas de atención al Cliente, como: i) Centros de Atención al Cliente, los cuales podrán ser consultados en la página de internet [www.bbsred.com.mx](http://www.bbsred.com.mx); ii) números telefónicos de atención al Cliente que se encuentran estipulados en el Comprobante Fiscal; y iii) en la siguiente liga [www.bbsred.com.mx](http://www.bbsred.com.mx) se pone a disposición del Cliente la guía a seguir para cualquier queja, disputa o procedimientos relacionados con la prestación del Servicio, así como la descripción del Servicio, documentos que también pueden ser consultados de manera impresa en sus Centros de Atención o consultados de forma gratuita las 24 horas del día los 365 días del año en el sitio [www.bbsred.com.mx](http://www.bbsred.com.mx).

**Vigésima Sexta.- Datos Personales.-** De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, el tratamiento y/o transferencia de los datos personales que proporcionó el Cliente y de los que pudiera proporcionar al Proveedor durante la vigencia del presente Contrato, se lleve a cabo bajo los términos y condiciones estipulados en el Aviso de Privacidad vigente que tenga el Proveedor al momento de la firma del presente Contrato, y que se encuentra disponible en la liga [www.bbsred.com.mx](http://www.bbsred.com.mx).

**Vigésima Séptima.- Derechos de los Usuarios.** El concesionario entregará al Cliente la carta de derechos mínimos de los usuarios a la firma del Contrato y la mantendrá de manera permanente en la página de internet [www.bbsred.com.mx](http://www.bbsred.com.mx).

El Proveedor difundirá de manera permanente la carta de los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en su portal de Internet y le será entregada al Cliente al contratar el servicio.

Asimismo, los usuarios con discapacidad tendrán derecho a conocer las condiciones comerciales establecidas en el contrato a través de medios electrónicos, con las funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el IFT.

Los usuarios tendrán derecho a exigir el pago de penas convencionales establecidas en los contratos de nuevos servicios que celebre el usuario con el Proveedor Receptor, cuando el servicio contratado no se preste conforme a los parámetros de calidad establecidos en el contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables

**Vigésima Octava.- Datos Registrales.** Este Contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 153, de fecha 11 de julio de 2017. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del Cliente, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2017  
Registro: 153-2017

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

Así mismo el Cliente podrá consultar dicho registro en



[www.profeco.gob.mx/spt\\_contratos/153\\_17.pdf](http://www.profeco.gob.mx/spt_contratos/153_17.pdf) y en el código de respuesta rápida

Leído que fue el presente Contrato y enteradas las Partes de sus obligaciones, lo firman en dos originales en la Ciudad que se establece en la carátula del presente Contrato.

Las partes suscriben el presente contrato en la ciudad de _____ a los ____ días de _____ de _____	
<b>EL CLIENTE</b>	<b>EL PROVEEDOR</b>
NOMBRE _____	EJECUTIVO _____
FIRMA _____	FIRMA _____

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

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

FAR/AVVM

