

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/175/2017
Registro: 187-2017

"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: ALTATA TELECOMUNICACIONES DE MEXICO, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: ALTATA TELECOMUNICACIONES DE MEXICO, S.A.P.I. DE C.V.
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 187-2017
FECHA DE REGISTRO: 11/08/2017

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET085952CO-501588
VIGENCIA: 05/04/2046
NATURALEZA: ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 11 de agosto de 2017

ALTATA TELECOMUNICACIONES DE MEXICO, S.A.P.I. DE C.V.

PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET**, presentado por **ALTATA TELECOMUNICACIONES DE MEXICO, S.A.P.I. 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 y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 187-2017, a 11 de agosto 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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/175/2017
Registro: 187-2017

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

XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los

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

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

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

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
INTERNET
PFC.H.C.1/175/2017
187-2017

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

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:

LOGO PROVEEDOR

RAZON SOCIAL: ALTATA TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V.
REPRESENTANTE LEGAL: JAIME DESCHAMPS GONZÁLEZ.
DOMICILIO: CALLE ALTATA 49B, COLONIA HIPÓDROMO CONDESA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06170, CIUDAD DE MÉXICO.
R.F.C.: ATM150807 HOMOCLOVE: 167.
TELÉFONO CASA () OFICINA (X) CELULAR () (55) 63950405

SUSCRIPTOR O RAZON SOCIAL: _____
REPRESENTANTE LEGAL: _____
DOMICILIO: _____

* R.F.C.: _____ * HOMOCLOVE: _____
TELÉFONO CASA () CELULAR () _____

PINES

1 hora \$8
3 horas \$12
6 horas \$20
7 días \$70
15 días \$100
30 días \$200

Las horas y días son naturales y empezarán a correr al momento de la activación en el portal de Altata sin detenerse independientemente del tiempo efectivo de uso de los mismos. Una vez transcurrido el tiempo descrito anteriormente el pin expirará sin importar el uso que "EL SUSCRIPTOR" haya dado al tiempo contratado.

Ancho de banda: Desde:
El ancho de banda o GIGABYTE, contratado se repartirá entre los dispositivos conectados simultáneamente.
FOLIO IFT: _____



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
INTERNET
PFC.H.C.1/175/2017
187-2017

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

CONSIDERACIONES

1. "EL PROVEEDOR" deberá empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato al momento de su firma.
2. A partir de que "EL SUScriptor" firme el presente contrato podrá empezar a hacer uso del servicio de internet prepago a través de la compra de pines en tiendas autorizadas.
3. El tiempo de uso del servicio por parte de "EL SUScriptor" empezará a correr a partir del momento de la activación de cualquier pin a través del portal de Altata, dicho tiempo correrá independientemente de su uso. El área de cobertura está restringido por lo que es responsabilidad de "EL SUScriptor" el cerciorarse estar dentro del área de cobertura al momento de la activación del pin misma cobertura que podrá ser consultada en la página de internet www.punto1.com.mx
4. Para verificar la autenticidad de los puntos de venta para adquirir pines, "EL SUScriptor", deberá llamar al teléfono 551520086 de "EL PROVEEDOR".
5. "EL SUScriptor" no si acepta que el correo electrónico _____@_____ utilizado para aperturar su cuenta con el "EL PROVEEDOR" será válida para toda notificación mencionada en el presente instrumento.
6. "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 () No ()
7. "EL CLIENTE" acepta que "EL PROVEEDOR" le envíe publicidad sobre bienes y servicios.
Si () No ()

Firma de "EL CLIENTE" para su constancia _____.*

Compra de Pines:

"El Suscriptor" podrá adquirir los pines con las tarifas antes mencionadas, en cualquiera de los puntos de venta autorizados por "EL PROVEEDOR" a través del pago en efectivo, así mismo "EL PROVEEDOR" podrá instalar mecanismos para que "EL SUScriptor" realice la compra de pines a través de tarjeta de débito o crédito.

"EL SUScriptor" solo podrá hacer uso de los servicios del "EL PROVEEDOR" mediante la compra de pines por los medios antes mencionados. No obstante "EL PROVEEDOR" por motivos comerciales podrá permitir el acceso gratuito a SUScriptores aleatorios o previamente seleccionados

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

"EL SUScriptor" NO SI acepta que en caso de solicitarla la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico _____@_____ utilizado para la apertura su cuenta.

"EL SUScriptor" NO SI acepta recibir su estado de cuenta al correo electrónico _____@_____, utilizada para la apertura de su cuenta además podrá revisar en su estado de cuenta los pines comprados y los costos de dichos pines en el portal de la empresa donde encontrará por lo menos el registro de todas las compras realizadas en los últimos 60 días.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
INTERNET
PFC.H.C.1/175/2017
187-2017

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

LOGO PROVEEDOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET POR PREPAGO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ALTATA TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" y "EL SUScriptor", BAJO LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- Declara "EL PROVEEDOR"

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva No. 120,810 de fecha 7 de agosto de 2015, presentada ante el Licenciado Amando Mastachi Aguero, Notario Público número 121 de la Ciudad de México.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos de Actos de Administración y Actos de Dominio para la celebración de este Contrato.
- C) Objeto Social: Instalar, operar o explotar una red pública de telecomunicaciones a ser concesionada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como para la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente ATM150807167.
- E) Con dirección fiscal en Calle Altata No. 49B, Col. Hipódromo Condesa, C.P. 06170 en la Ciudad de México.
- F) Que es concesionario y está autorizado para operar la Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio de INTERNET en San Miguel de Allende, Estado de Guanajuato. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 17 de febrero de 2016, otorgado por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx.
- G) Señalo como domicilio legal el ubicado en calle Altata N° 49B, Col. Hipódromo Condesa, C.P.06170, en Ciudad de México.

II.- Declara "EL SUScriptor"

- A) Que es una persona física cuyo nombre corresponde al asentado en el formato de solicitud de usuario.
- B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- C) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado en la carátula.
- D) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula

CLÁUSULAS

PRIMERA. "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el servicio de Internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables.

"EL PROVEEDOR", deberá sujetarse a los lineamientos de carácter general que al efecto expida el Instituto de acuerdo a la neutralidad de la Red

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL SUScriptor" por la prestación del servicio de internet conforme a lo siguiente:



Página 5 de 10

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
INTERNET
PFC.H.C.1/175/2017
187-2017

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

Servicio	Velocidad de Recepción	Velocidad de Envío	Características
Internet Prepago	Desde:	Desde:	

La velocidad contratada estará comprendida entre el dispositivo electrónico donde el usuario active su pin y el primer punto de acceso a la Red de **"EL PROVEEDOR"**, en caso de que **"EL SUScriptor"** se localice en una zona diversa donde exista otro punto de acceso de **"EL PROVEEDOR"**, **"EL SUScriptor"** podrá hacer uso de este.

SEGUNDA. **"EL PROVEEDOR"** está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes, aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado **"EL PROVEEDOR"** podrán ser consultadas en las oficinas comerciales y en la página de internet www.puntoi.com.mx

TERCERA. **"EL PROVEEDOR"**, no entregará ningún tipo de aparato ni accesorio, **"EL SUScriptor"** deberá contar con un dispositivo electrónico debidamente homologado con la capacidad de conectarse a internet vía wi fi para poder hacer uso de las redes de wi- fi instaladas por **"EL PROVEEDOR"**, o cualquier empresa con la que el proveedor convenga para la instalación de las mismas.

CUARTA. La vigencia del presente contrato será indefinida. **"EL SUScriptor"**, podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso a **"EL PROVEEDOR"** vía correo electrónico enviado a **"EL PROVEEDOR"** el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata. El presente contrato no conlleva vigencia obligatoria para **"EL SUScriptor"**.

QUINTA. **"EL SUScriptor"** podrá realizar la compra de los pines señalados en la carátula, en los puntos de venta autorizados mismos que podrán ser consultados en la página www.puntoi.com.mx El pago de los pines deberá ser en el momento de la compra y solo podrá acceder al servicio de internet de **"EL PROVEEDOR"** activando alguno de los pines previamente adquiridos.

"EL PROVEEDOR", notificará por cualquier medio a **"EL SUScriptor"**, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

SEXTA. **"EL SUScriptor"** recibirá su estado de cuenta en el domicilio y podrá revisar los pines comprados y los costos de dichos pines en el portal de la empresa donde encontrará por lo menos el registro de todas las compras de pines realizadas y los pines expirados en los últimos 60 días, o previa autorización para que dicho estado de cuenta sea recibido al correo electrónico de **"EL SUScriptor"**.

SEPTIMA. **"EL PROVEEDOR"** deberá a prestar el servicio objeto del presente contrato, el día de la adhesión por parte de **"EL SUScriptor"** siempre y cuando este adquiera pines que le permitan utilizar el servicio y se encuentre dentro del área de cobertura.

La fecha de inicio del servicio será a partir de la activación de cualquiera de los pines y terminará al expirar dicho pin, la vigencia de los pines se podrá consultar en el portal de la empresa.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
INTERNET
PFC.H.C.1/175/2017
187-2017

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

OCTAVA. "EL SUScriptor" contará con los dispositivos electrónicos mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, dichas características son las siguientes:

- 1) Dispositivo electrónico debidamente homologado con capacidad de acceder a internet vía wi-fi.

"EL SUScriptor" tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

"EL PROVEEDOR" no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

"EL PROVEEDOR" no es responsable de la configuración de dispositivos tales como *"ruteadores"*, *"conmutador"*, *"hubs/concentrador"*, *"proxy"*, que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. **"EL PROVEEDOR"** no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio de **"EL SUScriptor"**.

NOVENA. "EL SUScriptor" deberá comunicar en forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** las fallas o interrupciones del Servicio(s) mediante llamada telefónica a los teléfonos 5515200086 o vía correo electrónico a la dirección jdi@vasanta.mx

Siempre y cuando por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a **"EL SUScriptor"** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del período de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte **"EL PROVEEDOR"**, compensará y bonificará por lo menos el 20% del monto del período de afectación.

A partir de que **"EL PROVEEDOR"** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

"EL PROVEEDOR" dará aviso a **"EL SUScriptor"**, por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso **"EL PROVEEDOR"** suspenderá el servicio de activación de pines para **"EL SUScriptor"** y bonificará el 20% del monto del período de afectación, lo mismo ocurrirá si **"EL PROVEEDOR"** no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por **"EL PROVEEDOR"**, los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 5 días naturales además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente



Página 7 de 10

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/175/2017
Registro: 187-2017

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

DÉCIMA. El presente Contrato podrá rescindirse por **"EL PROVEEDOR"** en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Por utilizar los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- b) Si **"EL SUScriptor"**, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **"EL PROVEEDOR"**;
- c) Si **"EL SUScriptor"**, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de **"EL PROVEEDOR"**;
- d) Si **"EL SUScriptor"**, no adquiere y activa ningún pin dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de celebración del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por **"EL SUScriptor"**, en los siguientes casos:

- a) Si **"EL PROVEEDOR"**; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por **"EL SUScriptor"**, para la prestación del servicio de internet y/o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste.;
- b) Si **"EL PROVEEDOR"**; incumple cualquier disposición del presente contrato.
- c) Si **"EL PROVEEDOR"**; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA y en las especificaciones técnicas del servicio contratado en la solicitud de servicio o carátula anexo de este contrato.
- d) Si **"EL PROVEEDOR"** modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.

DÉCIMA SEGUNDA. En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no preste los servicios de internet pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, **"EL SUScriptor"** tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula DÉCIMA PRIMERA.

DÉCIMA TERCERA. Cuando **"EL PROVEEDOR"** modifique las condiciones originalmente contratadas, tendrá la obligación de notificar a **"EL SUScriptor"** con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, **"EL SUScriptor"** podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo dando por terminado el contrato dentro de los 60 días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones.

De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

DÉCIMA CUARTA. **"EL PROVEEDOR"** no podrá obligar a **"EL SUScriptor"** a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación del servicio de internet prepago o para continuar con los servicios contratados; así mismo **"EL SUScriptor"** en caso de tener algún servicio adicional, podrá



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
INTERNET
PFC.H.C.1/175/2017
187-2017

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

cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para **"EL SUScriptor"** y sin que este afecte el servicio de internet contratado. **"EL PROVEEDOR"** deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.

"EL PROVEEDOR" podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando **"EL SUScriptor"** así lo solicite.

DÉCIMA QUINTA. **"EL PROVEEDOR"** está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por **"EL SUScriptor"**.

La aceptación de **"EL SUScriptor"** para que **"EL PROVEEDOR"** emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el **"EL SUScriptor"** en la carátula.

DÉCIMA SEXTA. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **"EL PROVEEDOR"** estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a **"EL SUScriptor"** las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca **"EL PROVEEDOR"**, de conformidad con los lineamientos de accesibilidad emitidos por el IFT.

"EL PROVEEDOR" deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

DÉCIMA SEPTIMA. **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar a **"EL SUScriptor"** la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de la contratación, o en caso de que acepte en la caratula podrá ser enviada vía correo electrónico, además de mantenerla de manera permanente en su página web. *

DÉCIMA OCTAVA. **"EL SUScriptor"** no recibirá llamadas del **"PROVEEDOR"**, sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

DÉCIMA NOVENA. **"EL SUScriptor"** podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a **"EL PROVEEDOR"** de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 5563950405, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico contacto@altatatelecom.mx, o acudir directamente a la oficina de **"EL PROVEEDOR"** ubicada en Altata 49B Col. Hipódromo Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06170 en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00.

VIGÉSIMA. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

VIGÉSIMA PRIMERA. Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 187 de fecha 11 del mes de agosto de 2017.



Página 9 de 10

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/443/2017
INTERNET
PFC.H.C.1/175/2017
187-2017

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

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Altata Telecomunicaciones de Mexico, S.A.P.I. de C.V.!! Altata Telecomunicaciones de Mexico, S.A.P.I. de C.V. 187-17.pdf y en el siguiente código



Cualquier variación en la carátula y de las cláusulas del presente contrato, con el que firme **"EL SUScriptor"**, se tendrán por no puestas y las mismas serán nulas.

*Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a _____ de _____ de 20____.

EL PROVEEDOR *

EL SUScriptor*

Los campos marcados con (*) sólo se solicitarán en caso de que el cliente solicite la celebración del presente contrato de manera escrita.

Al aceptar los términos y condiciones del presente contrato vía electrónica **"EL SUScriptor"** acepta y se adhiere al presente contrato manifestando su voluntad de manera expresa de conformidad con el artículo 191 frcc V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. No obstante **"EL SUScriptor"** podrá solicitar que el presente contrato se celebre de manera escrita en el domicilio de **"EL PROVEEDOR"**.

Sin más por el momento

ATENTAMENTE


LCDR. JESÚS ALZÚA PÉREZ
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

