

# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Defensa Colectiva y  
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones  
Dirección de Registro de Contratos de Adhesión  
de Telecomunicaciones

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/507/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/364/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

## REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: AT&T COMERCIALIZACIÓN MÓVIL, S. DE R.L. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: UNEFON  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL  
NÚMERO DE REGISTRO: 453-2019  
FECHA DE REGISTRO: 23/09/2019



CONCESIÓN ÚNICA  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET003087CO-107348  
VIGENCIA: 24/06/2048  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 23 de septiembre de 2019

### AT&T COMERCIALIZACIÓN MÓVIL, S. DE R.L. DE C.V. P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de modelo de contrato de adhesión y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones para determinar lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **453-2019** de fecha **23 de septiembre de 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/507/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/364/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal.

En razón de lo anterior, se adjunta al presente el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO  
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE  
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



**UNEFON**



AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.  
R.F.C. IUS890616RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)  
800 333 06 11  
\*611

Río Lerma 232, Piso 20  
Colonia. Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

## DECLARACIONES

### 1. Las partes declaran:

- Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil los cuales consisten en telefonía móvil, SMS y/o datos de conformidad con la Concesión (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el SUSCRIPTOR haya pagado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de PREPAGO, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de RECARGAS que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicia la prestación del servicio.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

**SEGUNDA:** La VIGENCIA del presente contrato es indefinida. Este contrato NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.** Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. En

caso de que el Suscriptor adquiera el Equipo Terminal Móvil con el PROVEEDOR, o requiera asesoría sobre si el equipo que desea utilizar para el servicio cumple con las características mínimas para ser utilizada en la red del PROVEEDOR, éste último informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

## CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

### 1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas, de manera enunciativa más no limitativa, a través de los siguientes medios:

- Establecimientos
- Aplicación MI UNEFON
- Página de Internet <https://www.unefon.com.mx/comprar/recarga-tiempo-aire.php>

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el SUSCRIPTOR a través de la siguiente liga: <https://www.unefon.com.mx/comprar/recarga-tiempo-aire.php>

EL PROVEEDOR podrá autorizar a cualquier empresa de su grupo corporativo para facturar los Servicios, Servicios Adicionales, Equipos y cualquier otro concepto derivado del presente Contrato.

### 2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

La línea asociada a una oferta de prepago AT&T se mantendrá activa mientras el Suscriptor realice recargas y cuente con Saldo o Saldo Adicional vigentes, consumos de servicios, adquiera paquetes de Beneficios, etc.



AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.  
R.F.C. IUS890616RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.undefon.com.mx](http://www.undefon.com.mx)  
800 333 06 11  
\*611

Río Lerma 232, Piso 20  
Colonia. Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

En caso de transcurrir 90 (noventa) días naturales sin que una línea de prepago cuente con Saldo o Saldo Adicional vigentes o haya tenido un paquete de Beneficios podrá ser cancelada.

Si el Suscriptor cuenta con saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor solo podrá cancelar el Servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

### 3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El SUSCRIPTOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPTOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El SUSCRIPTOR podrá consultar en la liga <https://www.undefon.com.mx/legales/cobertura-garantizada.php> la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional

**QUINTA: PORTABILIDAD:** El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al SUSCRIPTOR, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada, para lo cual el Suscriptor deberá contactar al Proveedor a través de sus sistemas de atención a fin de obtener el pago indicado en el presente párrafo.

**SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR.** El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: <https://www.undefon.com.mx/MiUnefonWeb/>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://www.undefon.com.mx/cobertura/index.php>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: en [www.undefon.com.mx](http://www.undefon.com.mx), en la sección de "Paquetes" de la página principal,
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://www.undefon.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.php>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://www.undefon.com.mx/MiUnefonWeb/>

- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 800 333 06 11 o marcando \*611 desde su equipo móvil disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

El PROVEEDOR debe ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPTOR puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

**OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.** El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en <https://www.undefon.com.mx/MiUnefonWeb/>, así como en la aplicación Mi AT&T, en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el

**UNE  
FON**



AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.  
R.F.C. IUS890616RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.undefon.com.mx](http://www.undefon.com.mx)  
800 333 08 11  
\*611

Río Lerma 232, Piso 20  
Colonia. Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

PROVEEDOR y posteriormente: I) Insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. III) Marcar \*611 desde su equipo terminal móvil. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPUTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRIPUTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR o en el establecimiento comercial donde se haya adquirido para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el SUSCRIPUTOR manifiesta su voluntad de:

1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;

2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://www.undefon.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.php>

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el primer uso del servicio que realice el SUSCRIPUTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPUTOR que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

**DÉCIMA: RECARGAS.** Todas las recargas que el SUSCRIPUTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

El proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar registradas ante el IFT.

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPUTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPUTOR, la siguiente información:

a) La confirmación del monto de recarga realizada;

- b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Vigencia de la recarga;
- d) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el SUSCRIPUTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

**DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPUTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Proveedor realice cualquier cambio que realice el Proveedor en la tecnología utilizada para la prestación de los Servicios, el Suscriptor podrá solicitar se le migre a dicha nueva tecnología mediante los procesos administrativos establecidos por el Proveedor.

El SUSCRIPUTOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

**DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPUTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- 1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
- 2. Por declaración judicial o administrativa.
- 3. A solicitud del SUSCRIPUTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

Los Servicios del Proveedor no están diseñados para utilizarse de ninguna manera que tenga alguno de los siguientes efectos y dicho uso está prohibido: (i) cualquier violación a la legislación o regulación aplicable (ii) cualquier actividad, incluida la comercialización de cualquier Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o el IFT tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red del Proveedor evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios.



AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.  
R.F.C. IUS890616RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.undefon.com.mx](http://www.undefon.com.mx)  
800 333 06 11  
\*611

Río Lerma 232, Piso 20  
Colonia Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

autorizados para la terminación de dichas llamadas; (vi) el envío masivo de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vii) si vence, obstruye o penetra, o intente anular, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o los sistemas inalámbricos del Proveedor, o la red o los sistemas de otra entidad; que acceda, o intente acceder sin autorización a las cuentas de otros; o que afecte negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar los Servicios del Proveedor (viii) si pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red (ix) si causa daños a la red u a otros Suscriptores (x) el uso anómalo de los servicios, o (xi) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

No obstante, a lo anterior, se pueden prestar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPOTOR, el PROVEEDOR hará la compensación y bonificación de acuerdo a lo establecido en el presente contrato

La Cobertura de los Servicios pueden variar en su calidad o presentar afectaciones derivadas entre otros motivos por las características técnicas y el estado de conservación del Equipo o del Equipo del Suscriptor o por su uso al interior de algunos inmuebles, estructuras subterráneas, estacionamientos, elevadores, helicópteros o cualquier otro lugar que presenten una concentración inusual de Suscriptores o derivado del cumplimiento de la fracción VII del artículo 190 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

**DÉCIMA TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando el PROVEEDOR no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPOTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

La compensación y bonificación que correspondan derivados de la presente cláusula se realizarán en Servicios de forma proporcional de conformidad con la oferta comercial y serán aplicados en la prestación de los Servicios a más tardar dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a que se hayan presentado los supuestos del presente capítulo

3. Cuando el PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPOTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 72 horas siguientes a la recepción del reporte.

**DÉCIMA CUARTA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRIPOTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al SUSCRIPOTOR para informarle.

**DECIMA QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN.** El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPOTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPOTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DECIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga <https://www.undefon.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.php> para que el SUSCRIPOTOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al SUSCRIPOTOR que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

**UNE  
FON**



**AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.**  
R.F.C. IUS890616RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)  
800 333 06 11  
\*611

Río Lerma 232, Piso 20  
Colonia. Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPUTOR.

**DÉCIMA SEPTIMA. CONTROVERSIA.** La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**DÉCIMA OCTAVA. CONCILIACIÓN.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

**DÉCIMA NOVENA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 453-2019 de fecha 23 del mes de septiembre de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en [https://burecomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/AT&T\\_Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.!!Unefon 453-2019.pdf](https://burecomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/AT&T_Comercialización_Móvil_S_de_RL_de_C.V.!!Unefon_453-2019.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPUTOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto.