

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

"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	TELIGENTIA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	CIERTO
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO	199-2017
FECHA DE REGISTRO	25/08/2017

#### AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET085965AU-103357
VIGENCIA	06/04/2026
NATURALEZA	TELEFONÍA MÓVIL Y TRASMISIÓN DE DATOS



Ciudad de México, a 25 de agosto de 2017

**TELIGENTIA, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**, presentado por **TELIGENTIA, 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 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 199-2017, a 25 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

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

*"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 telefonía móvil multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

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:

<b>cierto</b> <sup>®</sup>	Contrato # _____
1) Datos del Usuario	
a) Nombre del Usuario: _____	
b) Domicilio: _____	
c) Registro Federal de Contribuyentes: _____	
d) Teléfono: _____	

PAQUETE DE SERVICIOS	PAGO \$ _____
FOLIO IFT: _____	EFFECTIVO ( )
	TARJETA CREDITO ( )
	TARJETA DEBITO ( )
	DEPOSITO CUENTA NO. _____
	BANCO: _____

**AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO**  
Por medio de la presente autorizo a CIERTO, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por \_\_\_\_\_.

No. de Tarjeta \_\_\_\_\_  
Institución Bancaria \_\_\_\_\_

Firma o Rubrica de "EL SUScriptor" \_\_\_\_\_



 <sup>Ter</sup>  
Página 3 de 13  


## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

### AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: \_\_\_\_\_.

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: \_\_\_\_\_.

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" \_\_\_\_\_.

### AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea cedida o transmitida por el Cierito a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" \_\_\_\_\_.

### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Las presentes condiciones constituyen el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones que celebran, Teligentia S.A. de C.V., con domicilio en calle Leibnitz 270, Col. Anzures, Ciudad de México 11590, y RFC TEL030618AN8 (en lo sucesivo "Cierito") y los usuarios o clientes que, siendo mayores de edad, adquieren nuestros servicios (el "cliente", "tu", o el "usuario" o "CONSUMIDOR").

#### DECLARACIONES:

- A. El objeto del presente Contrato es la prestación de los servicios de telefonía móvil en modalidad de sistema prepago, es decir tu como usuario adquieres y/o abonas tiempo aire de Cierito a tu número de teléfono y lo consumes con base a tus necesidades de comunicación (Voz, Datos o Mensajes de Texto). Solo tenemos sistema "prepago"; por lo tanto, este Contrato no tiene vencimiento, ni plazo forzoso.
- B. Puedes contactarnos en:
  - I. Desde tu teléfono celular \*767 o marca sin costo las 24 hrs del día al 01 800 044 5565



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

- II. Desde cualquier teléfono en México marca sin costo las 24 hrs del día: 01 800 044 5565
  - III. Para Soporte técnico las 24 hrs del día: 01 800 044 5565
  - IV. Vía internet las 24 hrs del día: [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx)
  - V. Por carta a calle Leibnitz 270, Col. Anzures, Ciudad de México 11590.
- C. Si necesitas consultar tu estado de cuenta o requieres una factura, podemos enviártelos a tu correo electrónico si así lo autorizas, además de que la factura se enviará con los servicios efectivamente prestados para que estés bien informado, lo anterior puedes hacerlo en: [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx) ingresando tu nombre de usuario y contraseña, los cuales generarás después de introducir tu nombre, correo electrónico y número de teléfono. La información estará disponible mientras seas nuestro cliente.
- D. En Cierto cumplimos con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Toda tu información está segura en nuestra página de internet porque tenemos candados de seguridad electrónicos y sólo podrás acceder a tus datos con tu usuario y contraseña. Te recomendamos no compartir los datos de usuario y contraseña, cambiarlos periódicamente y guardar de forma segura la respuesta a la pregunta secreta de seguridad o cualquier otra información de la cuenta.
- E. Con la palabra "Equipo", nos referimos a teléfonos celulares. Si tú ya tienes un equipo y quieres ver si lo puedes usar con nosotros, contáctanos y te diremos si tiene lo mínimo necesario y lo que podría pasar si lo usas con nosotros.
- F. Cuando leas el "Servicio" nos referimos a nuestros servicios de telefonía móvil celular, incluyendo llamadas a cualquier destino nacional e internacional, mensajes de texto y navegación por internet, paquetes, ofertas. El detalle y tarifas de los Servicios las encontrarás en nuestra página de internet en [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx).
- G. Este Contrato tiene vigencia a partir de la fecha de contratación y la fecha de inicio de cobro es la misma que la fecha de inicio de la prestación del Servicio.
- H. Cierto cuenta con una Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, inscrita en el Registro Público de Telecomunicaciones bajo el folio electrónico número FET085965AU-103357.
- I. Cierto tiene contratado los servicios de Red con Pegaso PCS, S.A. DE C.V.
- J. Como en la vida siempre hay cambios, puede que en algún momento necesitemos modificar este Contrato. Sabes que siempre lo haremos pensando en lo mejor para ti y en el cumplimiento de la ley. Si esto sucede te vamos a avisar a través de un mensaje de texto, además de la página de Internet [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx) con al menos 15 días de anticipación a que entren en vigor los cambios del Contrato. Únicamente se podrá cambiar a otro contrato por acuerdo de las partes, el consentimiento se otorgará por medios electrónicos. Si no estás de acuerdo con los cambios, tienes derecho a terminar este Contrato en cualquier momento, y lo puedes hacer contactándonos por los medios mencionados en la declaración B incisos I, II, III, IV, V arriba indicados y solicitar el reembolso de tu saldo a favor, este reembolso se realizara vía electrónica o acudiendo a nuestro centro de servicio y con base a los datos que nos proporcionas en tu solicitud, dentro de los 10 días naturales contados a partir de tu solicitud, o bien podrás usarlo hasta que te lo acabes. Revisar Procedimiento de Devolución.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

Estamos obligados a cuidar tu privacidad y datos personales. No usaremos tus datos para venderte algo, salvo cuando tú nos lo hayas solicitado o hayas aceptado en el rubro correspondiente al abrir tú cuenta. El CONSUMIDOR no acepta que Cierto ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente Contrato. Si quieres saber cómo protegemos tus datos personales y tus derechos, por favor consulta nuestro Aviso de Privacidad, disponible en [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx)

### CLAUSULAS:

#### 1) El Contrato que tienes con nosotros.

Tu servicio de telefonía móvil es de prepago y funciona con un SIM (Modulo de Identificación del Suscriptor). 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 tu número de teléfono móvil) y eso hace que puedas usar los Servicios que tengas activos. Las especificaciones técnicas de tu SIM harán que solo funcione con Cierto y no con otras redes. Te sugerimos los adquieras en tiendas autorizadas. Al efecto te listamos los lugares en nuestra página web [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx) donde los puedes adquirir.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, deberás seguir el siguiente procedimiento:

- a) Establecer contacto a través de los diferentes medios mencionados en la declaración B.
- b) Validar datos de contacto y de seguridad
- c) Confirmar dirección de recepción del SIM
- d) Validar guía de envío de SIM

Finalmente, y cuando te registres para contratar nuestros Servicios, por favor considera que tienes que ser mayor de edad y que tú eres el responsable de que tus datos sean verdaderos.

#### 2) Plazo para cancelación de los Servicios contratados por Internet.

Tienes 5 días para arrepentirte si adquiriste nuestros Servicios de manera presencial o a través de Internet. Tú debes avisarnos dentro de estos 5 días para cancelar el Contrato a través de cualquiera de los medios señalados en la declaración B incisos I, II, III, IV y V arriba mencionados.

#### 3) Activación del Servicio.

Para usar el servicio, necesitas I) insertar el SIM dentro de tu equipo y II) encender el equipo. Una vez que el sistema de mensajería, a través de un mensaje, te indique el número de teléfono asignado el servicio estará activo y listo para su uso. Si tienes dudas, te ayudamos en cualquiera de los medios de contacto.

#### 4) Cargos por uso del Servicio.

En tanto que nuestros Servicios se ofrecen en la modalidad de prepago, deberás pagar los Servicios que disfrutas por adelantado. Cada vez que utilices nuestros Servicios, nosotros deduciremos la cantidad correspondiente de tu saldo, según la tarifa que tengas contratada.

#### 5) De las Tarifas.

Las tarifas de Cierto las puedes encontrar de manera detallada en la página web [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx) o en los diferentes medios de contacto que hemos dispuesto para ti. Estas tarifas también están inscritas en el Registro Público de Concesiones, [www. http://rpc.ift.org.mx/rpc/](http://rpc.ift.org.mx/rpc/) que administra el Instituto Federal de Telecomunicaciones.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

### 6) Manejo de los saldos en tu cuenta.

Con nosotros tu saldo nunca vence, es decir siempre estará vigente. Te recomendamos siempre contar con un saldo suficiente para que tengas acceso a nuestros Servicios. Los saldos de cuenta no son canjeables por dinero en efectivo; es decir, una vez que abonas dinero, tu saldo puede aplicarse al uso que haces de nuestros Servicios durante el período de vigencia del Contrato o para traspasarlo, por instrucciones tuyas, a otro CONSUMIDOR nuestro. El Servicio de envío de mensajería, navegación y el de realizar llamadas podría ser interrumpido si no tienes saldo suficiente en tu cuenta.

### 7) Cómo abonar saldos en cuenta.

Puedes recargar el saldo de tu cuenta, a través de nuestra página web, puntos de venta y tiendas de autoservicio que estén anunciados en nuestra página en [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx)

### 8) ¿Cómo calculamos tus cargos?

Cobramos de manera diferente por el uso que haces de llamadas de voz regulares, el uso que haces de datos o el envío de mensajes de texto

- A. **Llamadas de voz regulares.** Si cuentas con tarifa por minuto redondeamos minutos parciales de uso al siguiente minuto exacto o si cuentas con tarifa por segundo te cobramos por segundo las llamadas a cualquier destino dentro y fuera de México. El tiempo de cobro para una llamada se contabiliza a partir de que la llamada se conecte, incluso a contestadoras automáticas, buzón de voz (después de los tres tonos) o servicios de transcripción de voz y termina al finalizar la conexión de la llamada. No te vamos a cobrar por llamadas no contestadas ni por líneas ocupadas. Nosotros no te cobramos por llamadas entrantes.
- B. **Uso de Datos.** El uso de datos se mide en kilobytes, no en minutos/tiempo. Cada sesión de datos que inicies se redondea a Kilobytes y el cargo se aplica según los Kilobytes consumidos. Siempre y cuando tu Equipo se conecte a nuestras redes de datos, podrías incurrir en cargos por dato.
- C. **Uso de Mensajes de Texto (SMS).** De acuerdo con la tarifa que hayas contratado, se te podrán aplicar cargos por envío de mensajes de texto. El uso de mensaje de texto se mide por capacidad de 160 caracteres, por lo que, si envías un mensaje de por ejemplo 180 caracteres, te vamos a cobrar dos mensajes de texto (SMS). Únicamente cobramos por mensajes salientes y cualquier mensaje que recibas, no tiene costo.

### 9) Momento en que Cierto cobra los cargos por servicio.

Te cobraremos al hacer uso del Servicio y los cargos se deducirán del saldo de tu cuenta.

### Impuestos

Nuestras tarifas ya incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), mismo que podrá cambiar por mandato de la autoridad. En caso de que la ley indique que deben cobrarse otros impuestos por nuestros Servicios, te los cobraremos a tu cuenta. En este sentido Cierto deberá notificar por cualquier medio, incluido el electrónico, el incremento de dicho impuesto y de esta forma obtener el consentimiento del CONSUMIDOR para continuar con la prestación del servicio. En caso de que el CONSUMIDOR no otorgue su conocimiento, se pondrá fin al presente Contrato, sin perjuicio del pago de las cantidades adeudadas, que deberá realizar el CONSUMIDOR.

### 10) Reclamaciones por cargos efectuados por Cierto.

Previa tu autorización te enviaremos el estado de cuenta y tu factura con los conceptos debidamente especificados a tu correo electrónico, en el entendido de que una vez que hayas recibido tu estado de cuenta, o factura, si no estás de acuerdo con lo que te cobramos, por favor contáctanos antes de 90 días naturales a partir de la fecha en la que se haya



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

hecho el cobro con el que no estás de acuerdo en uno de los medios de contacto establecidos arriba y te resolveremos en 3 días hábiles. De lo contrario, si no reclamas en el plazo antes señalado consideraremos que aceptas los cargos correspondientes. Lo anterior con independencia a lo señalado en el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En caso de que la reclamación sea procedente, se te compensará con el excedente cobrado, y como bonificación el 20% sobre dicho excedente.

### 11) Si pierdes o te roban tu equipo.

Si pierdes o te roban tu Equipo, comunícate inmediatamente con nosotros a cualquiera de los medios de contacto arriba mencionados para reportarlo, suspender el servicio para evitar que lo usen, generando cargos y usos indebidos. Entre más información nos das, mejor, dado que debemos informarles a las autoridades. Para recuperar tu SIM debes seguir el proceso indicado en el inciso 1 de este Contrato.

### 12) Portabilidad de números de teléfono.

Si quieres cambiarte de proveedor de telefonía móvil, tienes derecho a mantener tu número telefónico sin importar quien sea tu nuevo proveedor de servicios. Para portar tu número desde o hacia nosotros, por favor revisa los pasos en nuestro Sitio Web, o contáctanos en cualquiera de los medios de contacto mencionados arriba. Te pediremos algunos datos para poder realizar el trámite en tu nombre y te contactaremos para informarte la fecha en la que se realizará el cambio. La portabilidad no tiene costo para ti y se realiza en un máximo de 24 horas. Ahora bien, en el caso que se ejecute exitosamente la portabilidad hacia otro Operador, está será causa suficiente para la cancelación del Contrato, sin necesidad de ningún procedimiento adicional.

### 13) Cobertura: dónde funcionará tu Equipo.

Los Servicios se prestarán de forma continua y eficiente de acuerdo al objeto del Contrato, bajo la cobertura indicada en nuestra página web [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx). En caso de que no los prestemos de esta forma conforme a la calidad establecida y las disposiciones legales vigentes, no obstante, lo anterior y en el supuesto de que los Servicios tuvieran alguna interrupción por caso fortuito o fuerza mayor, te bonificaremos el 20% del tiempo en que haya durado dicha interrupción. Con independencia de lo anterior el CONSUMIDOR tendrá derecho a terminar este Contrato y a solicitar el reembolso de su saldo contactándonos en los medios antes establecidos. En caso de que el Servicio se interrumpa totalmente, o no se preste en la forma y términos convenidos por causas imputables a Ciento, te compensaremos y bonificaremos el 20% del tiempo en que haya durado tal interrupción. En el evento de suspensiones programadas de los servicios por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar los Servicios, Ciento te informará dicha situación con 3 días naturales de anticipación a la fecha en la que se llevará a cabo la suspensión a través de mensajes de texto (SMS) indicándote fecha, hora de inicio y hora de finalización de la ventana de mantenimiento y en caso de incumplimiento te compensaremos y bonificaremos el 20% del tiempo en que haya durado la interrupción del servicio. Las Bonificaciones mencionadas se realizarán en un máximo de 3 días hábiles.

### 14) Contenido transmitido por las redes.

Si contrataste nuestros Servicios de datos, podrás tener acceso a Servicios de Internet, texto, imágenes, videos, juegos, gráficos, música, e-mail, aplicaciones, sonido y otros materiales ("Contenido de Datos") o enviar Contenido de Datos a cualquier otro lugar, dependiendo de la tarifa que tengas contratada. Los contenidos que se acceden mediante el acceso a Internet son de terceros, de los cuales Ciento no es responsable ni ofrece garantías. Ten en cuenta que el Contenido de Datos puede ser: (A) inadecuado para niños/menores de edad; (B) poco fidedigno o inexacto; u (C) ofensivo, indecente o



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

censurable. Por lo tanto, tu eres es el único responsable de evaluar el Contenido de Datos al que tu o terceros tienen acceso a través de tus Servicios. Te sugerimos que controles el uso de datos que hagan los niños/menores. Asimismo, el Contenido de Datos de terceros puede dañar tu Equipo y tu software. No somos responsables por cualquier Contenido de Datos de terceros. No debes enviar contenido ilegal o que afecte de manera adversa o ponga en riesgo los derechos de Cierta o los derechos de terceros. Tampoco somos responsables por ningún daño causado por algún Contenido de Datos al que hayas accedido a través de nuestros Servicios o que cargues a tu Equipo y es tu responsabilidad almacenarlo y respaldarlo.

Cierta cumplirá en todo momento con lo establecido en el artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como los lineamientos de carácter general que al efecto expida el Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a lo siguiente:

I. Libre elección. Los usuarios de los servicios de acceso a Internet podrán acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por los concesionarios o por los autorizados a comercializar, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

No podrán limitar el derecho de los usuarios del servicio de acceso a Internet a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos que se conecten a su red, siempre y cuando éstos se encuentren homologados;

II. No discriminación. Los concesionarios y los autorizados a comercializar que presten el servicio de acceso a Internet se abstendrán de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios;

III. Privacidad. Deberán preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red;

IV. Transparencia e información. Deberán publicar en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio;

V. Gestión de tráfico. Los concesionarios y autorizados podrán tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por el usuario, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre competencia;

VI. Calidad. Deberán preservar los niveles mínimos de calidad que al efecto se establezcan en los lineamientos respectivos, y

VII. Desarrollo sostenido de la infraestructura. En los lineamientos respectivos el Instituto deberá fomentar el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones.

### 15) No somos responsables de ciertos problemas.

No somos responsables de aquellos actos u omisiones de terceros, pues se encuentran fuera de nuestro control:



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C. 1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

- a) Accidentes de tránsito o de otra índole, o cualquier demanda relacionada con problemas de salud causados por nuestros Servicios;
- b) El Contenido de datos o el tipo de información al que accede mientras usa nuestros Servicios;
- c) La información o comunicaciones bloqueadas por un filtro de SPAM;
- d) Pérdida de tu información por virus, gusanos o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos o audio maliciosos.

### 16) Medidas de seguridad.

Debes implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger tu Equipo, computadora o dispositivo y para respaldar la información que hayas almacenado en cada uno de ellos.

### 17) Rescisión o cancelación de los Servicios.

Podemos rescindir el Contrato y cancelar cualquier Servicio, sin previo aviso, en cualquier momento, siguiendo los términos de la ley y este Contrato, en caso de que incurras en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación:

- a) Si proporcionas información falsa o inexacta en tu cuenta.
- b) Si incurres en acciones que afecten de manera adversa nuestras operaciones, por ejemplo, haciendo un uso indebido de los Servicios;
- c) En caso de que hagas un uso de los Servicios en contravención de este Contrato o de la legislación aplicable;
- d) En el caso que el Equipo o tu uso del Servicio este causando interferencias perjudiciales a la red o daños a los Servicios prestados (como describimos abajo); Cierta deberá justificar que se están causando perjuicios a la red o a los servicios prestados y procederá a realizar la suspensión del servicio de manera inmediata, no sin antes indicarte a través de un correo electrónico que hayas registrado, la actividad de suspensión y las razones por las cuales se debe ejecutar dicha suspensión;
- e) En cualquier otro caso que implique una violación a este Contrato; o si incurres en alguna de estas conductas o en alguna otra que viole el Contrato;
- f) En el caso de que el Suscriptor durante un plazo de 90 (noventa días) no realice Recargas de Saldo y/o llamadas salientes, el Servicio se dará por cancelado. En dicho caso, Cierta depositará en la cuenta bancaria del Suscriptor el saldo, y en caso de que Cierta no tenga en sus registros dicha cuenta del Suscriptor o no se pudiera efectuar el depósito por razones ajenas a Cierta, el CONSUMIDOR contará con un año a partir de dicha cancelación para solicitar y recoger el reembolso del Saldo en los puntos de venta o en los medios accesibles que Cierta ponga al alcance del CONSUMIDOR.

### 18) Suspensión del Servicio por culpa de Cierta.

Si es por nuestra causa, en caso de que no prestemos nuestros Servicios conforme a lo ofrecido y pactado tienes derecho a que te compensemos la parte proporcional del precio del Servicio que no te prestamos, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de nuestros Servicios. En caso de interrupción del servicio haremos todo lo necesario por restablecerlo lo antes posible.

### 19) Legislación aplicable y jurisdicción.

En caso de controversia entre Cierta y el CONSUMIDOR derivada de este Contrato, estás en tu derecho de acudir a PROFECO. A tal efecto, presentaremos toda la información y documentos que sean necesarios para arreglar el problema. Pero si tampoco lo anterior es posible, puedes acudir a los tribunales Competentes.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

### 20) Contacto para consultas, aclaración o reclamaciones.

Te recordamos que nos puedes encontrar en cualquiera de los medios de contacto establecidos arriba en la declaración inciso B. Recuerda que siempre puedes visitar nuestro sitio web [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx), en donde encontrarás nuestros mapas de cobertura, nuestras tarifas, la descripción de nuestros Servicios, las velocidades de acceso y salida de nuestros Servicios, nuestro Aviso de Privacidad y demás información que podría ser de tu interés. En caso de duda, queja o aclaración tenemos hasta 5 días hábiles para darte respuesta, excepto lo referente al inciso 11 de este Contrato.

### 21) Tipo de Servicio.

Las disposiciones contenidas en el presente Contrato, aplica actualmente a la contratación del servicio de telefonía en modalidad de sistema de prepago.

### 22) Del Contrato.

Para la interpretación del presente Contrato, las partes se someten a las disposiciones establecidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("LFTR") y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, así como las Reglas de Portabilidad Numérica.

### 23) Derechos del Usuario.

Cierto, autorizado al momento de la contratación entregará al Usuario una carta de derechos mínimos, misma que la recibirá vía SMS al momento de la activación y la cual también podrá enviarse al EL CONSUMIDOR previa autorización a su correo electrónico. Cierto mantendrá de manera permanente la Carta de los Derechos Mínimos para los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en su página web.

### 24) Usuarios con Discapacidad.

Los usuarios con discapacidad, tendrán acceso a los servicios de telecomunicaciones establecidos en este Contrato, en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

### 25) Derechos Usuarios con Discapacidad.

Los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

- a) A solicitar y recibir asesoría de Cierto sobre los servicios de telecomunicaciones previstos en este Contrato.
- b) Al momento de la contratación deberá conocer las condiciones comerciales establecidas en este Contrato, a través de medios electrónicos, incluyendo la página web [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx)
- c) El usuario con discapacidad tendrá acceso al teléfono 911 para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso mundial que contempla mecanismos que permiten identificar y ubicar geográficamente la llamada y en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Sistema Nacional de Seguridad Pública
- d) El usuario con discapacidad no deberá ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios de telecomunicaciones establecidos en este Contrato.
- e) Desafortunadamente no contamos por el momento con instalaciones o centros de atención al público con mecanismos para que las personas discapacitadas puedan recibir atención, sin embargo, estamos para atender cualquier duda o comentario que tengas con personal capacitado



102  
9

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
TELEFONÍA MÓVIL  
PFC.H.C.1/201/2017  
199-2017

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

a través de nuestros canales de contacto conforme a los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones emitidos por el IFT.

- f) La página web o números telefónicos de Cierto cuentan con funcionalidades de accesibilidad.
- g) Cierto deberá prestar asesoría al usuario con discapacidad a través de su personal calificado.

### 26) Prestación de Servicio.

Cierto prestará los servicios de telecomunicaciones materia de este Contrato, a toda persona que los solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

### 27) Responsabilidad.

Cierto es el único responsable frente al usuario de la prestación de los servicios de telecomunicaciones materia de este Contrato.

### 28) Servicios de Valor Agregado.

Cierto no puede obligar al usuario a adquirir otros servicios o valores, como condición para prestarle los servicios de telecomunicaciones materia de este Contrato.

### 29) Consulta de Paquetes Servicios.

Desde tu línea Cierto marcando \*767 o marca sin costo las 24 hrs del día al 01 800 044 5565 puedes adquirir y/o consultar los paquetes de servicio y su nivel de consumo del mismo, así mismo puedes consultar el saldo de tus recargas, sin costo.

### 30) Reglas y Procedimientos de Portabilidad.

A partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, el usuario podrá finiquitar de manera automática la relación contractual con Cierto. El CONSUMIDOR podrá exigir el pago de una pena convencional del 20% sobre el consumo realizado durante el periodo en que se intentó la portabilidad si la portación no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL CONSUMIDOR podrá cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados cuando se haya solicitado la Portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al Usuario.

### 31) Cumplimiento de Plazo

EL CONSUMIDOR tendrá derecho a exigir el cumplimiento forzoso del Contrato cuando Cierto modifique las condiciones originalmente pactadas y en caso de no cumplirlas, a rescindir dicho Contrato.

### 32) Proceso de Devolución

En caso de solicitar tu cancelación de servicio o realizar tu portabilidad hacia otro proveedor y nos solicites devolución de tu saldo a favor, debes de seguir los siguientes pasos:

- a) Contactarnos en los medios arriba mencionados en las Declaraciones
- b) Indicarnos tus datos para validación de seguridad
- c) Indicarnos el medio para solicitar el reembolso (Tarjeta de Débito, Crédito o Efectivo)
- d) En un plazo no mayor a 3 días hábiles recibirás tu reembolso

### 33) Sustitución de Contrato



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/462/2017  
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL  
Expediente: PFC.H.C.1/201/2017  
Registro: 199-2017

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

El presente Contrato solo se podrá sustituir por otro, previo acuerdo expreso entre Cierito y el Usuario.

### 34) Llamadas de Promociones.

EL CONSUMIDOR no recibirá llamadas de Cierito sobre la promoción de servicios, paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento por medio de correo electrónico.

### 35) Cumplimiento de Servicio.

En el supuesto de que Cierito no preste los servicios de telecomunicación en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos, conforme a las disposiciones legales vigentes o en términos de lo que señale el IFT, el Usuario tiene derecho a terminar de manera anticipada el Contrato sin responsabilidad alguna para éste.

### 36) Estado de Cuenta.

Cierito podrá pactar con el CONSUMIDOR que en sustitución de la obligación de Cierito de enviar de manera mensual el estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios de telecomunicación contratados en el domicilio del Usuario, éste último lo autorice a enviárselos a través de su correo electrónico y/o a que el usuario lo consulte previo registro desde [www.cierito.com.mx](http://www.cierito.com.mx)

### 37) Registro de Contrato.

Este modelo de Contrato de Adhesión fue registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 199 de fecha 25 de agosto de 2017.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Teligentia S.A. de C.V.!!Cierito 199-17.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Teligentia S.A. de C.V.!!Cierito 199-17.pdf) y en el siguiente código



Cualquier variación del Contrato de Adhesión registrado y el utilizado en perjuicio del CONSUMIDOR, se tendrá por no puesta.

### 38) Lugar y fecha del contrato.

El presente Contrato se celebra en la Ciudad de México el día \_\_\_\_\_.

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

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

