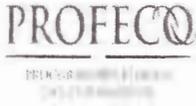


SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/222/2018
Registro: 187-2018

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: TELMEX
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 187-2018
FECHA DE REGISTRO: 11/10/2018

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO: FET053287CO-102992
VIGENCIA: 11/03/2056
NATURALEZA: SERVICIO PÚBLICO DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES DE VOZ, SONIDOS, DATOS, TEXTOS E IMÁGENES, A NIVEL LOCAL, Y DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL



Ciudad de México, a 11 de octubre de 2018

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET**, presentado por **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. 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 187-2018, a 11 de octubre de 2018.

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, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2,



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/222/2018
Registro: 187-2018

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 servicio de telefonía fija e internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

Solicitud de Servicios TELMEX

Orden de Servicio:

Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. ("TELMEX") con domicilio en Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 06500, en la Ciudad de México, con RFC TME940315KT6 y con número de teléfono 01800 123 2222. Más información en www.telmx.com

Teléfono del CONSUMIDOR:

A. Datos Generales del CONSUMIDOR

*Nombre o Razón Social: _____ RFC: _____

Cliente Nuevo Cliente TELMEX:

*Teléfono de Referencia: _____ *Celular: _____ *Correo Electrónico: _____

*Tipo Identificación: INE Pasaporte Cédula Profesional Otro: _____ *Folio Identificación: _____

* Datos obligatorios

Fecha:

Número de folio del servicio de telecomunicaciones contratado:

TELMEX tiene un Servicio a tu medida

Infini-tm: servicio de acceso a Internet que permite a EL CONSUMIDOR navegar de acuerdo con la modalidad elegida. **Paquete:** servicio de telefonía fija e infinity que se ajusta a todas las necesidades.

B. Para el Hogar

Paquetes

Paquete 1499 (hasta 200 Mbps \$1,499) Líneas: ___/0

Paquete 999 (hasta 100 Mbps \$999) Líneas: ___/0

Paquete 599 (hasta 60 Mbps \$599) Líneas: ___/2

Paquete 499 (hasta 30 Mbps \$499)

Paquete 435 (hasta 20 Mbps \$435)

Paquete 389 (hasta 10 Mbps \$389)

Paquete Infini-tm 333 (hasta 5 Mbps \$333)

Paquete 289 (hasta 3 Mbps \$289)

Línea Adicional: _____ (\$187.05)

Otro: _____

Sólo Infini-tm

Infini-tm 100 Mb (\$899)

Infini-tm 60 Mb (\$549)

Infini-tm 20 Mb (\$399)

Infini-tm 10 Mb (\$349)

C. Para Negocio

Paquetes

Telmex Negocio Sin Límites 3 (hasta 200 Mbps \$2,289) Líneas: ___/6

Telmex Negocio Sin Límites 2 (hasta 160 Mbps \$1,789) Líneas: ___/4

Telmex Negocio Sin Límites 1 (hasta 100 Mbps \$1,499) Líneas: ___/2

Paquete SuperNegocio (hasta 80 Mbps \$799)

Paquete Mi Negocio (hasta 30 Mbps \$549)

Paquete Conecta Negocio (hasta 10 Mbps \$399)

Línea Nueva (\$236.57)

Línea Adicional: _____ (\$236.57)

Otro: _____

Sólo Infini-tm

Infini-tm Negocio 50 Mb (\$899)

Infini-tm Negocio 20 Mb (\$549)

Infini-tm Negocio 10 Mb (\$399)

Infini-tm Sin Paquete

Infini-tm Negocio Premium 100 Mbps (\$1,209.42)

Infini-tm Negocio Red 50 Mbps (\$706.08)

Infini-tm Negocio 30 Mbps (\$404.84)

Otro: _____

D. Gastos de Instalación

Acepto pagar los Gastos de instalación en el siguiente plazo: 1 mes 12 meses 18 meses Otro: _____ meses

Acepto el plazo mínimo forzoso de 12 meses (sólo infinity residencial)

F. Valores Agregados

Para Negocio, Promoción de Paquete:

Seguridad Internet (Antivirus) Página Web Factura Electrónica

Servidor virtual Aspel (Facturación electrónica)

E. Otros Servicios

Paquete 3 Servicios Digitales Paquete 5 Servicios Digitales

Buzón Premium (\$29.87) Cableado Interior

Otro SD: _____ Privacidad en Directorio

Aparato de teléfono: _____ meses Cambio de número

Número anterior: _____

Conectividad

Mesh _____ Router extensor _____

Rúmy

Kit Monitoreo (\$249) Kit Seguridad (\$349)

G. Servicios Prestados por Terceros facturados por Telmex

Claro video (servicio de suscripción y renta de películas y series por internet) \$99 mes / Sin costo en paquetes participantes Otro Correo: _____

Canales de Suscripción (precios mensuales):

Fox+ (suscripción a programación exclusiva de Fox por internet) \$199 HBO (suscripción a programación exclusiva de HBO por internet) \$149

Crackle (suscripción a programación exclusiva de Sony por internet) \$49 Noggin (suscripción a programación exclusiva de Nick Jr por internet) \$49

Claro drive (suscripción de almacenamiento en la nube) Otro Correo: _____

Servicios Telcel: _____ Otro: _____

En caso de que TELMEX cuente con las facilidades técnicas necesarias para la prestación de los SERVICIOS en el domicilio del CONSUMIDOR, la instalación de cableado y/o de equipo requerido en dicho sitio se llevará a cabo en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles de conformidad con las siguientes fechas y horarios aproximados:

Fecha: _____ Hora: _____

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que los servicios identificados en este apartado son prestados por terceros distintos de TELMEX, por lo que cualquier reclamación, queja o reporte de falla relacionada con dichos servicios deberá presentarse con el prestador correspondiente (Claro video, FOX Premium o HBO, Crackle, Noggin o Claro drive). Para los servicios Claro video, FOX Premium, HBO, Crackle, Noggin y Claro drive EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al 01 800 252 9999.

H. Para esta contratación aplican las siguientes Condiciones del Servicio:

Otro: _____ Portabilidad: _____

Forma de pago: _____

Servicio Infini-tm: Hogar Negocio Purc

Modalidad seleccionada para el equipo Modem: Comodato Renta mensual \$20 (Plazo Forzoso 6 meses)

Fecha requerida de instalación (due date): _____



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/222/2018
Registro: 187-2018

I. Condiciones generales de la contratación:

- Los SERVICIOS aquí descritos no tienen un plazo mínimo forzoso.
- En caso de contratar un SERVICIO Infratram, en cualquier modalidad, TELMEX proporcionará en comodato al CONSUMIDOR un equipo Modem u ONT según corresponda.
- EL CONSUMIDOR podrá pagar su factura en efectivo o con cargo a tarjeta de crédito o débito.
- Las tarifas y gastos de instalación comenzarán a facturarse una vez que el SERVICIO sea instalado.
- Para aclaraciones, reclamaciones, quejas y/o cancelaciones el CONSUMIDOR puede comunicarse al 01800 123 2222, o visitar www.telmex.com

Acepto la contratación de los Servicios TELMEX indicados, mismos que serán facturados mensualmente. Consulta términos y condiciones en telmex.com.

- ACEPTO que TELMEX utilice mi información y/o datos personales con fines mercadotécnicos y/o publicitarios.
- ACEPTO que TELMEX transfiera mis datos personales a cualquiera de sus empresas controladoras, filiales y/o subsidiarias, e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras en términos de lo dispuesto por la Ley aplicable a la materia.
- ACEPTO que TELMEX me envíe mediante correo electrónico una liga que me permita descargar la presente Solicitud de Servicios, el Contrato Marco y las Condiciones de Servicios aplicables al(los) SERVICIO(S) aquí contratado(s).
- ACEPTO que TELMEX me envíe mensualmente al correo electrónico que se indica en la presente Solicitud de Servicios, la liga que me permita ingresar a una plataforma electrónica en la que podré descargar mis últimas facturas, absteniéndose de enviarme éstas físicamente.

Atiendo: _____ Firma de Aceptación del CONSUMIDOR: _____

Previo a la firma del presente Contrato Marco de Prestador de Servicios de Telecomunicaciones para el Mercado Residencial y Comercial (Masivo) registrado ante PROFECO me fue explicado y proporcionada toda la información relativa al contenido de éste, incluyendo las tarifas y precios aplicables a los SERVICIOS y/o paquetes contratados mismos que se encuentran a mi disposición en las siguientes direcciones electrónicas: www.telmex.com y www.ift.org.mx. Previo a la firma del presente Contrato me fue entregada y/o enviada por correo electrónico la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, misma que se encuentra a mi disposición en las siguientes direcciones electrónicas: www.telmex.com y www.ift.org.mx. TELMEX se obliga a confirmarme a través de cualquier medio indubitante, dentro de un plazo de 3 (tres) días hábiles, si cuenta con la disponibilidad para la instalación y prestación del SERVICIO. En caso de contar con la disponibilidad, TELMEX llevará a cabo las tareas de instalación del SERVICIO en el domicilio que he señalado por lo que estoy de acuerdo en brindarle a TELMEX las facilidades que resulten necesarias. Reconozco y acepto que el uso del SERVICIO se considerará como la confirmación de los términos y condiciones del Contrato Marco. De no existir disponibilidad, se dejará sin efecto esta solicitud, el Contrato Marco y las Condiciones del Servicio por mi suscrita. Manifiesto mi conformidad para que TELMEX lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales en términos de lo dispuesto en el Aviso de Privacidad el cual está publicado en la página www.telmex.com.

Todos los precios incluyen impuestos y han sido registrados ante el IFT.

Esta Solicitud de Servicios fue admitida por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 187 de fecha 11 de octubre de 2018. Cualquier variación a la presente Solicitud de Servicios en perjuicio de EL CONSUMIDOR frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

J. Ubicación

Calle: _____ No. Exterior: _____ No. Interior: _____ Edificio: _____ Depto.: _____

Manzana: _____ Lote: _____ Colonia: _____ C.P.: _____

Estado: _____ Municipio: _____ Ciudad: _____

Entre calle 1: _____ Entre calle 2: _____

Para uso exclusivo de Telmex

Distrito: _____ Central: _____



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/222/2018
Registro: 187-2018

K. Mapa de ubicación

Indica las calles que rodean a tu domicilio:

L. Observaciones

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO) QUE CELEBRAN TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.(EN LO SUCESIVO "TELMEX") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____, EN SU CARÁCTER DE APODERADO Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL, CUYO NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL SE INDICAN EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS QUE DEBIDAMENTE FIRMADA FORMA PARTE DEL PRESENTE DOCUMENTO (EN LO SUCESIVO "EL CONSUMIDOR"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I. EL APODERADO DE "TELMEX" DECLARA QUE:



102

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

- a) Su representada es una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Su representante cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato a nombre de su representada, las cuales no han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.
- c) El Registro Federal de Contribuyentes de TELMEX es TME-840315-KT6.
- d) Su domicilio convencional se encuentra ubicado en Av. Parque Vía 198, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México.
- e) El número telefónico para atención de clientes es el 018001232222.

II. "EL CONSUMIDOR" DECLARA QUE:

- a) Todos sus datos asentados en la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) debidamente suscritas por él o por sus representantes, son ciertos y es solvente económicamente para cumplir íntegramente con las obligaciones a su cargo previstas en este Contrato.
- b) Ha recibido toda la información relacionada con los Servicios que desea contratar con TELMEX.
- c) Está de acuerdo en que los servicios que desea contratar quedarán sujetos a los términos y condiciones establecidos en el presente instrumento, las CONDICIONES DEL SERVICIO, y las tarifas registradas aplicables al momento de la contratación.
- d) El Código de Prácticas Comerciales aplicable a los SERVICIOS se encuentra registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y que está disponible para consulta de EL CONSUMIDOR en www.telmex.com y en Tiendas Telmex.

III. LAS PARTES DECLARAN QUE:

- a) Para los efectos del presente Contrato, a TELMEX y EL CONSUMIDOR se les denominará en forma conjunta como las "PARTES".

Hechas las declaraciones que anteceden, convienen en sujetarse a lo que se contiene en las siguientes:

PRIMERA.- OBJETO.

En el presente Contrato se establecen los términos y condiciones conforme a los cuales TELMEX prestará a EL CONSUMIDOR los servicios de telecomunicaciones que éste contrate mediante la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que al efecto se celebre(n) entre las PARTES (en lo sucesivo los SERVICIOS). TELMEX podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los SERVICIOS que éste considere convenientes, pudiendo EL CONSUMIDOR contratar los mismos mediante la suscripción de la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente. TELMEX prestará los SERVICIOS cumpliendo con los estándares de calidad acordados con EL CONSUMIDOR, las normas y disposiciones legales vigentes, así como las metas de calidad que para tal efecto establezca el IFT. Para que TELMEX pueda prestar los SERVICIOS, EL CONSUMIDOR deberá contratar o solicitar los mismos a través de cualquiera de los siguientes canales: i) en las Tiendas Telmex; ii) vía Internet, mediante contratación en línea y/o medios electrónicos previstos en la cláusula vigésima primera de éste instrumento; y iii) vía telefónica.

TELMEX es el único responsable frente a EL CONSUMIDOR por la prestación de los SERVICIOS contratados al amparo del presente Contrato.

La(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que celebre EL CONSUMIDOR con TELMEX formará(n) parte integrante de este Contrato.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS que ofrece TELMEX y/o el presente Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO y/o los domicilios de las Tiendas Telmex, a través de la página www.telmex.com y/o a través de la aplicación móvil de Telmex.

Las PARTES acuerdan que todos los SERVICIOS que sean empaquetados podrán ser adquiridos por los CONSUMIDORES de forma individual y desagregada de conformidad con el precio y/o las tarifas que, en su caso, se encuentren registradas ante el IFT.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar servicios adicionales a los originalmente contratados, en Tiendas Telmex, utilizando la aplicación móvil de Telmex, vía telefónica en los números indicados en

CLÁUSULAS

www.telmex.com y/o a través de los medios electrónicos, previstos en la cláusula vigésima primera de éste instrumento, mismos que podrán ser cancelados en cualquier tiempo dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de su solicitud.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que los SERVICIOS que contrate con TELMEX a través de la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO (S), se proporcionarán de conformidad con lo siguiente: (1) el presente Contrato, (2) las CONDICIONES DEL SERVICIO, y (3) los estándares de calidad acordados, normas y disposiciones legales vigentes, así como las metas de calidad que para tal efecto establezca el IFT, los cuales podrán consultarse a través de los medios que el Instituto determine.

TELMEX no podrá exigir que EL CONSUMIDOR adquiera un bien, valor o que contrate un servicio adicional o cualquier otro servicio como condición para proporcionarle el SERVICIO solicitado o la continuación de los SERVICIOS originalmente contratados, salvo que existan condiciones técnicas ineludibles que le serán informadas a EL CONSUMIDOR al momento de llevar a cabo la contratación de los SERVICIOS.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que, al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, acceso de servicios con contraseña, o el pago de los SERVICIOS, dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación de tal(es) SERVICIO(S), cómo para someterse expresamente a los términos y condiciones del presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO que sean aplicables.

EL CONSUMIDOR contará con un plazo de 12 (doce) meses para reportar a TELMEX la existencia de un cargo no reconocido en la factura correspondiente, por su parte TELMEX suspenderá el cobro de los cargos en aclaración hasta en tanto no se realice una investigación. Concluida la investigación y en caso de resultar procedente TELMEX realizará el descuento o bonificación del cargo no reconocido en el siguiente ciclo de facturación.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS y/o los paquetes contratados a través de los siguientes medios: i) factura, ii) plataformas



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

de Internet, medios electrónicos o la aplicación móvil de TELMEX, iii) vía telefónica en los números indicados en www.telmex.com, ó iv) en Tiendas Telmex.

EL CONSUMIDOR tendrá derecho a una bonificación o descuento por fallas o interrupciones en la prestación de los SERVICIOS por causas imputables exclusivamente a TELMEX, de conformidad con lo establecido en la cláusula DÉCIMO CUARTA del presente instrumento o cuando así lo determine la autoridad competente.

En términos de lo establecido en su título de concesión, TELMEX podrá prestar sus SERVICIOS en todo el territorio nacional, a excepción de la cobertura correspondiente a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. Los CONSUMIDORES podrán consultar las zonas geográficas que cuenten con cobertura para la prestación de los SERVICIOS en la página www.telmex.com.

SEGUNDA.- PRECIO, TARIFAS, CONDICIONES DE PAGO E IMPUESTOS.

El precio y/o las tarifas aplicables a cada uno de los SERVICIOS suministrados por TELMEX contarán con registro ante el IFT, y se especificarán en el libro de tarifas el cual podrá ser consultado por EL CONSUMIDOR en: (i) Tiendas Telmex, y (ii) la página www.telmex.com.

TELMEX iniciará el cobro de los SERVICIOS a partir de la fecha en que inicie la prestación de los mismos.

No obstante lo anterior, en aquellos casos en que los SERVICIOS requieran que EL CONSUMIDOR realice algún pago inicial por concepto de gastos de instalación, habilitación, migración, activación, entrega o por cualquier otro concepto registrado previamente en el IFT, estos se harán del conocimiento del CONSUMIDOR previo a la contratación de dichos SERVICIOS.

En las CONDICIONES DE SERVICIO se establecerán: i) la forma en que se prestará cada uno de los SERVICIOS; y ii) la manera en que se aplicarán los precios y/o tarifas previamente registradas.

TELMEX remitirá mensualmente al domicilio de EL CONSUMIDOR la factura correspondiente vía correo o mensajería especializada, o a través de cualquier medio que se acuerde entre las partes a través de la SOLICITUD DE SERVICIOS, incluido el correo electrónico, además EL CONSUMIDOR podrá descargar su factura mensual a través de los medios electrónicos, plataformas de Internet y/o aplicaciones móviles que TELMEX ponga a disposición de EL CONSUMIDOR. En dicha factura se indicarán las tarifas, cargos e impuestos aplicables a los SERVICIOS contratados, las cuales serán entregadas a EL CONSUMIDOR con cuando menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de pago respectiva. En dicha factura TELMEX desglosará de manera individual y suficiente cada uno de los SERVICIOS que presta al CONSUMIDOR al amparo del presente Contrato, además de incluir una descripción de los cargos, costos, conceptos y la naturaleza de los SERVICIOS prestados.

TELMEX deberá informar a EL CONSUMIDOR mediante un aviso en la factura, conforme a los formatos autorizados por el IFT, el monto que EL CONSUMIDOR tendría que pagar en caso de que éste decidiera concluir su relación contractual con TELMEX, derivado de la venta de bienes distintos a los SERVICIOS originalmente contratados. Asimismo, la factura que remita TELMEX deberá permitir el pago independiente de

los SERVICIOS provistos por TELMEX de cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura.

En caso de que así lo solicite el CONSUMIDOR, los SERVICIOS podrán ser facturados bajo las siguientes modalidades:

- Factura Integrada: Es un servicio dirigido a CONSUMIDORES del mercado residencial, el cual consiste en incluir en una sola factura el cobro de dos o más líneas telefónicas contratadas con TELMEX, siempre que dichas líneas se ubiquen en la misma población y bajo el mismo nombre de EL CONSUMIDOR.
- Factura Agrupada: Es un servicio dirigido a CONSUMIDORES que cuenten con un negocio, el cual consiste en incluir en una misma factura el cobro de dos o más líneas comerciales contratadas con TELMEX. Dichas líneas telefónicas pueden estar instaladas en distintos domicilios, pero deberán estar contratadas bajo la misma razón social y/o RFC y no compartirán las llamadas telefónicas de servicio medido.

EL CONSUMIDOR podrá realizar la consulta de su facturación en las Tiendas Telmex, a través de la aplicación móvil de Telmex, y/o a través de los medios electrónicos o plataformas de Internet previstas en la cláusula vigésima primera.

Un ejemplo de la factura tipo será puesto a disposición de EL CONSUMIDOR para su consulta en la página: www.telmex.com.

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar las facturas a más tardar en la fecha límite que se precisa en ellas, en el entendido de que si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe dicha factura, podrá obtenerla a través de la aplicación móvil de Telmex, a través de los medios electrónicos o plataformas de Internet previstas en la cláusula vigésima primera, o solicitar un duplicado en cualquiera de las Tiendas Telmex, quedando en todo caso obligado a efectuar el pago correspondiente en los términos indicados.

Cualquier modificación a las tarifas registradas será informada al CONSUMIDOR con al menos 15 (quince) días de anticipación a su entrada en vigor. En caso de que la modificación implique un aumento en las tarifas aplicables a los SERVICIOS, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a que entren en vigor las modificaciones correspondientes.

En caso de existir importes pendientes de pago por SERVICIOS que no hayan sido incluidos en el ciclo de facturación correspondiente, éstos podrán incluirse en cualquier facturación posterior, quedando vencidas y debiendo ser cubiertas por EL CONSUMIDOR en la fecha señalada en la factura en las que se haya realizado el cargo de dichos importes.

TELMEX contará con un plazo de 12 (doce) meses para incluir los importes o conceptos pendientes de pago a cargo de EL CONSUMIDOR en la factura correspondiente, dicho plazo se computará a partir de la fecha en que el importe pendiente de pago sea exigible.

Cada una de las PARTES será responsable de pagar los impuestos, derechos y contribuciones que conforme a las disposiciones legales vigentes les correspondan.

En caso de que TELMEX ofrezca la prestación de los SERVICIOS con alguna promoción, oferta o descuento, ésta última deberá informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, las condiciones y la vigencia de dichos beneficios, además deberá dar de baja los SERVICIOS de



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

TELMEX promocionales activados una vez terminado el plazo de la promoción.

TERCERA.- ACCESIBILIDAD.

TELMEX brindará a los usuarios con discapacidad asesoría sobre el uso de los SERVICIOS, las condiciones comerciales aplicables y ofrecerá una versión audible del presente Contrato, la cual podrá ser consultada en www.telmex.com.

Los SERVICIOS deberán prestarse a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria de conformidad con lo establecido por los Lineamientos Generales de Accesibilidad vigentes publicados por el IFT.

CUARTA.- CONDICIONES NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los SERVICIOS contratados serán instalados en el domicilio señalado en la SOLICITUD DE SERVICIO siempre y cuando TELMEX cuente con la infraestructura necesaria y las facilidades técnicas que se requieran para la instalación de los mismos, lo cual se hará del conocimiento de EL CONSUMIDOR en la Tienda Telmex o vía correo electrónico o mensaje de texto SMS o mediante llamada telefónica al número de contacto proporcionado a TELMEX, en un plazo que no excederá de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la firma de la SOLICITUD DE SERVICIOS.

Con el objeto de que TELMEX pueda llevar a cabo la instalación, entrega, activación, mantenimiento y retiro de aquellos equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de comunicación y transmisión y demás elementos necesarios para la prestación de los SERVICIOS contratados (en lo sucesivo INFRAESTRUCTURA), EL CONSUMIDOR brindará todas las facilidades que se requieran para la realización de dichas actividades.

Al momento de la contratación del SERVICIO, las PARTES acordarán por escrito las fechas, el lugar y el rango de horario de entrega y/o instalación de la INFRAESTRUCTURA que se requiera para la prestación de los SERVICIOS, debiendo realizarse ésta en el plazo de instalación que se indica en cada CONDICIÓN DEL SERVICIO.

QUINTA.- PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la INFRAESTRUCTURA que sea instalada en su domicilio, será en todo momento de propiedad exclusiva de TELMEX.

La INFRAESTRUCTURA se pone a disposición de EL CONSUMIDOR única y exclusivamente para su uso durante la prestación de los SERVICIOS, quedando éste obligado a conservarla en buen estado y restituirla a TELMEX al momento en que se dé por terminado el Contrato y/o en caso de cancelación del SERVICIO correspondiente.

Considerando que EL CONSUMIDOR es responsable de la conservación de la INFRAESTRUCTURA instalada en su domicilio, en caso de que éste y/o cualquier tercero le ocasione daños, menoscabos, afectaciones derivadas de un mal uso, o en caso de que la INFRAESTRUCTURA se extravíe, destruya o se pierda, EL CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELMEX el valor de reposición y reinstalación de la misma en términos de lo establecido en el presente Contrato.

EL CONSUMIDOR podrá consultar en Tiendas Telmex o en la página www.telmex.com el precio de las reparaciones y/o reemplazos que deban efectuarse a la INFRAESTRUCTURA afectada. El costo de las reparaciones y/o reemplazos le serán facturados a EL CONSUMIDOR en la factura correspondiente.

EL CONSUMIDOR se obliga a: (i) no instalar o conectar a la INFRAESTRUCTURA ningún equipo, accesorio y/o dispositivo, sin el consentimiento previo y por escrito, de TELMEX, toda vez que esto pudiera ocasionar daños, afectaciones o interrupciones en los SERVICIOS; y (ii) en caso de que EL CONSUMIDOR cuente con la autorización expresa de TELMEX para tal efecto, únicamente podrá instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos que se encuentren debidamente homologados.

En caso de contravenir esta obligación, EL CONSUMIDOR será responsable de resarcir a TELMEX los daños y perjuicios que pueda causarle, sin perjuicio de la suspensión de los SERVICIOS o la rescisión del Contrato.

Cualquier solicitud de EL CONSUMIDOR para instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos distintos a los suministrados por TELMEX o que no se encuentren homologados, deberá comunicarlo por escrito, en el entendido de que en caso de que TELMEX no de contestación en el plazo de 20 (veinte) días hábiles, se considerará denegada la solicitud de que se trate.

En caso de que EL CONSUMIDOR no se encuentre conforme con la contestación de TELMEX sobre la instalación o conexión de equipos, accesorios y/o dispositivos, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de los SERVICIOS contratados, en cuyo caso éste quedará obligado a pagar a TELMEX, tanto las cantidades adeudadas por los SERVICIOS prestados, como aquellos cargos por terminación anticipada, según éstos sean aplicables.

SEXTA.- ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS O REPORTES DE FALLAS, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

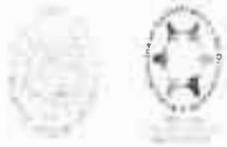
Toda solicitud de información, aclaración, consulta, reclamación, queja, reporte de fallas o inconformidad, contratación y cancelación que EL CONSUMIDOR tenga respecto de los SERVICIOS de TELMEX, podrá ser presentada, sin costo alguno, al teléfono 018001232222, de conformidad con los siguientes horarios:

- i. Tratándose de fallas o quejas con los SERVICIOS telefónico y de acceso a Internet, EL CONSUMIDOR podrá reportarlas durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; ó
- ii. Tratándose de solicitudes de contratación, cancelación, información de productos o servicios, consultas y aclaraciones, y reclamaciones e inconformidades, EL CONSUMIDOR podrá ser atendido de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados y domingos, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.; en todo caso EL CONSUMIDOR deberá proporcionar los datos necesarios para su identificación, tales como nombre, teléfono y domicilio.

El personal de TELMEX le manifestará el tiempo estimado para la atención de su solicitud, en el entendido de que: a) TELMEX atenderá dichas solicitudes en un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la recepción de la queja y/o solicitud por parte de



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

EL CONSUMIDOR; y b) de ser procedente TELMEX efectuará los ajustes previstos en la cláusula décima cuarta de este instrumento.

TELMEX atenderá los reportes de fallas, contingencias y eventualidades que presenten los SERVICIOS y en su caso ajustará o bonificará a EL CONSUMIDOR de conformidad con el presente Contrato.

SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

TELMEX suspenderá los SERVICIOS: (i) cuando EL CONSUMIDOR no pague en tiempo y forma la factura que TELMEX le remita, ó (ii) por cualquiera de las causas establecidas en las CONDICIONES DEL SERVICIO.

La citada suspensión se efectuará por TELMEX a los SERVICIOS contratados. TELMEX restablecerá el SERVICIO a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectuó el pago adeudado, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros, en cuyo caso el plazo será no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas a partir del momento en que se efectuó el pago adeudado, siempre y cuando, EL CONSUMIDOR haya liquidado: (i) todos los adeudos pendientes de pago; y (ii) el cargo correspondiente a la reconexión del SERVICIO que TELMEX tenga registrado ante la autoridad competente, en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión de los SERVICIOS, TELMEX no recibe el pago correspondiente, ésta podrá rescindir el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial de conformidad con la cláusula décima tercera de este instrumento.

TELMEX no podrá suspender los SERVICIOS cuando EL CONSUMIDOR se encuentre al corriente en los pagos de los mismos, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por otra empresa y facturado por TELMEX.

OCTAVA.- RESTRICCIÓN EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

Las PARTES se obligan a cumplir en todo momento con las disposiciones legales administrativas y contractuales que regulan la prestación de los SERVICIOS contratados. Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que se haga mal uso, abuso o uso no autorizado de los SERVICIOS contratados. TELMEX en ningún momento será responsable de los daños que pudieran generarse ante el incumplimiento de lo anteriormente señalado.

El presente Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial así como sus CONDICIONES DE SERVICIO no autorizan y por lo tanto no permiten: (i) la comercialización, venta o reventa, directa o indirecta, de los SERVICIOS; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones que haciendo uso o interactuando con los SERVICIOS se empleen para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o re originar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión de los SERVICIOS por parte de EL CONSUMIDOR con terceros que se ubiquen fuera del domicilio de EL CONSUMIDOR a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso de los SERVICIOS, en el entendido que EL CONSUMIDOR será

responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso a los SERVICIOS a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio de EL CONSUMIDOR.

NOVENA.- RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por EL CONSUMIDOR a través de los SERVICIOS, es exclusiva responsabilidad de EL CONSUMIDOR, por lo que éste último libera expresamente a TELMEX de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones, y cualquier afectación a programas o equipos propiedad, en posesión o utilizados por EL CONSUMIDOR que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con los SERVICIOS prestados conforme al presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO.

EL CONSUMIDOR es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos descritos en el párrafo precedente.

Ante cualquier falla o incumplimiento en la prestación de los SERVICIOS, TELMEX se obliga a atender, resolver y subsanar los mismos, debiendo en su caso otorgar indemnizar al CONSUMIDOR en términos de lo establecido por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente; la responsabilidad contractual de TELMEX frente al CONSUMIDOR no excederá el precio y/o tarifas registradas aplicables a los SERVICIOS objeto de falla o incumplimiento. En ningún caso TELMEX será responsable de los perjuicios o daños indirectos que sufra EL CONSUMIDOR con motivo de cualquier acto u omisión en los que TELMEX pueda incurrir por la prestación de los SERVICIOS.

DECIMA.- CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

Al momento de la contratación, TELMEX entregará a los CONSUMIDORES la carta de derechos mínimos, la cual podrá ser enviada previa aceptación en la Solicitud de Servicios a través de medios electrónicos en términos del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y también deberá difundirse de manera permanente en www.telmex.com.

DÉCIMA PRIMERA.- DATOS PERSONALES.

Las PARTES acuerdan que los datos personales de EL CONSUMIDOR (persona física), incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TELMEX, serán tratados en términos de lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (en lo sucesivo la LFPDPPP) y del aviso de privacidad de TELMEX, el cual se encuentra disponible para su consulta en www.telmex.com.

En caso de que así lo autorice EL CONSUMIDOR mediante la firma del apartado correspondiente de este instrumento, TELMEX podrá usar los datos personales que obren en sus bases de datos con fines mercadotécnicos o publicitarios o transferirlos a cualesquiera de las empresas controladoras de ésta última y/o a sus empresas filiales y/o subsidiarias e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras en términos de lo dispuesto por la LFPDPPP.

EL CONSUMIDOR podrá ejercer los derechos que le confiere la LFPDPPP, mediante una solicitud, que deberá ser presentada en cualquiera de las tiendas TELMEX que se indican en la página web: www.telmex.com.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

DÉCIMA SEGUNDA.- DURACIÓN.

El presente Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y se mantendrá vigente por tiempo indeterminado; sin perjuicio de lo anterior, las PARTES acuerdan que los SERVICIOS podrán establecer una vigencia determinada o plazo mínimo forzoso de contratación ya sea en virtud de las inversiones, equipamiento o la infraestructura que le es instalada a EL CONSUMIDOR y que se utiliza para la prestación de los SERVICIOS, en cuyo caso deberá señalarse en las CONDICIONES DE SERVICIO correspondientes, las cuales serán informadas a EL CONSUMIDOR conforme a lo establecido en la cláusula décima octava de este instrumento. TELMEX deberá comunicar a EL CONSUMIDOR a través de la factura, la fecha de conclusión del plazo mínimo forzoso aplicable con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación. Una vez concluida la vigencia determinada o el plazo mínimo forzoso, EL CONSUMIDOR podrá dar por terminado el Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, sin que se genere penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató los SERVICIOS. Tratándose de SERVICIOS que no se encuentren sujetos a una vigencia determinada o a un plazo mínimo forzoso cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, mediante aviso a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató los SERVICIOS. Lo anterior, no exime a EL CONSUMIDOR de pagar los adeudos que mantenga por los SERVICIOS que le hayan sido prestados hasta el momento de la terminación del Contrato.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de alguno(s) de los SERVICIOS contratados sin afectar la continuidad de la prestación de los demás SERVICIOS, en cuyo caso EL CONSUMIDOR quedará obligado a pagar a TELMEX, tanto las cantidades adeudadas por los SERVICIOS objeto de terminación, como aquellos cargos por terminación anticipada que se determinen en las CONDICIONES DE SERVICIO correspondientes. La terminación de un SERVICIO da lugar a la terminación de los servicios adicionales asociados.

En lo que se refiere a los SERVICIOS que integran los paquetes ofrecidos por TELMEX, EL CONSUMIDOR podrá optar por contratarlos de forma individual o a través del paquete correspondiente, en el entendido de que a cada SERVICIO contratado de forma individual le serán aplicables las tarifas registradas vigentes.

En todo caso, las obligaciones pendientes de pago y demás obligaciones a cargo de las PARTES que por su naturaleza deban de permanecer vigentes, quedarán subsistentes hasta su total cumplimiento.

DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN.

TELMEX y EL CONSUMIDOR acuerdan que en caso de que alguna de ellas incumpla sus obligaciones conforme al presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO, la parte afectada podrá exigir el cumplimiento forzoso o en su caso rescindir el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna.

El presente Contrato se rescindirá en forma inmediata, en los siguientes casos:

- Una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales a que se refiere la cláusula séptima del Contrato y siempre que EL CONSUMIDOR deje de cubrir sus obligaciones de pago.
- En caso de que EL CONSUMIDOR incumpla las obligaciones y/o restricciones en el uso de los SERVICIOS que se establecen en el presente Contrato o en las CONDICIONES DEL SERVICIO.
- Por resolución o mandato de autoridad administrativa o judicial competente que así lo ordene, en cuyo caso, la parte de que se trate podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad alguna, a no ser que la resolución, sentencia o el mandato correspondiente determine la responsabilidad de las PARTES, condene al pago de penalizaciones o imponga el pago de multas, sanciones o indemnizaciones.
- En caso de que TELMEX no preste los SERVICIOS en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos y publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, en cuyo caso, EL CONSUMIDOR podrá rescindir el presente Contrato sin responsabilidad alguna, aun y cuando se encuentre sujeto a algún plazo mínimo forzoso.

En caso de que el presente Contrato sea rescindido por alguna de las causas antes señaladas, EL CONSUMIDOR deberá pagar a TELMEX los adeudos que mantenga al momento en que se verifique.

DÉCIMA CUARTA.- RECUPERACIÓN EN CASO DE INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN.

En caso de que los SERVICIOS no se presten en la forma y términos previstos en este Contrato o no se proporcionen, por causas imputables a TELMEX, EL CONSUMIDOR deberá informarlo en forma inmediata a TELMEX a los números telefónicos referidos en la cláusula sexta de este instrumento. Cuando los SERVICIOS se interrumpan hacia la red pública de telecomunicaciones de TELMEX por causas imputables exclusivamente a este último, y después de haber sido reportada la interrupción de que se trate por EL CONSUMIDOR, TELMEX indemnizará al CONSUMIDOR con base en lo establecido por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que, al ser aplicado el descuento o la bonificación señalada en el párrafo anterior, TELMEX quedará relevada de cualquier otra responsabilidad, análoga o similar por el mismo hecho reclamado, que pudiera resultar con base en las leyes o normas aplicables, por lo que no se actualizará un supuesto de rescisión del Contrato. Lo anterior, independientemente del derecho de EL CONSUMIDOR a la cancelación del SERVICIO.

En caso fortuito o fuerza mayor, TELMEX realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del SERVICIO sea superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

DÉCIMA QUINTA.- SUBCONTRATACIÓN.

TELMEX podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente a EL CONSUMIDOR, en todo momento, del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

DÉCIMA SEXTA.- CESIÓN DE DERECHOS.

EL CONSUMIDOR no podrá ceder los derechos de este Contrato a terceros sin el previo consentimiento por escrito de TELMEX, para lo



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

cual EL CONSUMIDOR deberá solicitarlo personalmente en las Tiendas Telmex, en horas y días hábiles, presentando para tal efecto una identificación oficial vigente tanto del titular como del cesionario de la misma, a través de la cual demuestre ser el titular de la línea telefónica correspondiente; procediendo TELMEX a dar respuesta a EL CONSUMIDOR en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud de cesión.

TELMEX efectuará los cambios de titular sin cargo cuando no sea necesario cambiar el punto terminal.

En todo caso, el cesionario será responsable ante TELMEX, de todos los adeudos anteriores de la línea telefónica.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Salvo por lo establecido en la cláusula décima cuarta para el caso de interrupción en los SERVICIOS, ninguna de las PARTES será responsable por el incumplimiento de cualquier término establecido en este instrumento si dicho incumplimiento es consecuencia de un caso fortuito o de fuerza mayor.

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la ejecución de los SERVICIOS materia del presente Contrato, el mismo podrá darse por terminado por cualquiera de las PARTES mediante aviso por escrito, obligándose EL CONSUMIDOR a pagar las cantidades adeudadas hasta ese momento por los SERVICIOS que le hayan sido prestados.

DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO REGISTRADO EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Cualquier modificación, adecuación, reforma o adición a los términos y condiciones establecidas en el Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO, implicarán la sustitución total del presente instrumento por otro contrato de adhesión, el cual deberá ser registrado ante la PROFECO y podrá acordarse con EL CONSUMIDOR sujetarse al nuevo contrato de adhesión registrado, quien otorgará su consentimiento por medios electrónicos.

DÉCIMA NOVENA.- DOMICILIOS CONVENCIONALES.

Para los efectos del presente Contrato, las PARTES señalan como sus domicilios convencionales para recibir notificaciones los siguientes:

TELMEX: Parque Vía 198, Col. Cuauhtémoc, C. P. 06500, Ciudad de México.

EL CONSUMIDOR: El domicilio señalado en la SOLICITUD DE SERVICIO.

VIGÉSIMA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.

El presente Contrato y la SOLICITUD DE SERVICIOS y las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes, constituyen la plena, total y única manifestación de la voluntad de las PARTES en relación con la contratación de los SERVICIOS, por lo que cualquier acuerdo, contrato, convenio, realizado previamente a este Contrato, cuyo objeto sea la prestación de los SERVICIOS se dan por terminados y quedan sin efecto alguno, sin responsabilidad para las PARTES.

VIGÉSIMA PRIMERA.- SOLICITUDES DE SERVICIOS, CONDICIONES DEL SERVICIO Y OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN.

Las PARTES acuerdan que todas y cada una de las SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) y CONDICIONES DEL

SERVICIO anexas al presente Contrato formará(n) parte integrante del mismo.

EL CONSUMIDOR podrá realizar la contratación y/o cancelación de SERVICIOS y/o productos a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia, plataformas de Internet y/o a través de las aplicaciones móviles que TELMEX ofrezca.

En caso de que EL CONSUMIDOR contrate los SERVICIOS señalados en la SOLICITUD DE SERVICIOS a través de transacciones electrónicas, TELMEX cumplirá con lo señalado en el artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En caso de que el medio tecnológico lo permita, TELMEX proporcionará a EL CONSUMIDOR que desee contar con acceso, un usuario y una clave de identificación personal (en lo sucesivo la CLAVE), pudiendo dicha CLAVE ser modificada posteriormente por EL CONSUMIDOR. Las PARTES acuerdan que la CLAVE o cualquier otro número de identificación personal y/o contraseña que llegara a convenir con TELMEX, equivalen a su firma electrónica y son medios que lo identifican al realizar las referidas contrataciones o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos, por lo que las constancias documentales o técnicas donde aparezca la CLAVE o cualquier otro número de identificación personal y/o contraseña producirán los efectos que las leyes les otorgan a los documentos suscritos por las PARTES.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la CLAVE es de uso personal e intransferible y en su caso también lo es cualquier otro número de identificación personal y/o contraseña que llegue a convenir con TELMEX, mismos que serán confidenciales en todo momento.

El uso de la CLAVE por parte de EL CONSUMIDOR a través de los medios electrónicos, a distancia, plataformas de Internet y/o aplicaciones móviles que TELMEX ponga a disposición de EL CONSUMIDOR se entenderá como la manifestación de la voluntad de EL CONSUMIDOR respecto de las contrataciones y/o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos, así como de los términos y condiciones aplicables a los mismos.

EL CONSUMIDOR acepta que serán de su exclusiva responsabilidad las contrataciones y/o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos que se realicen mediante el uso de la CLAVE, incluyendo aquellas que pudieran derivarse por su uso no autorizado por parte de terceros, hasta en tanto el CONSUMIDOR no reporte a TELMEX el robo o extravío de dicha CLAVE, a través de los siguientes medios de comunicación: 1) vía telefónica llamando al 018001232222; o 2) acudiendo a cualquiera de las tiendas TELMEX. Además de la CLAVE, las Partes acuerdan que cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta podrá ser sustituida por una de carácter electrónico, digital, biométrico o remota de acuerdo a la tecnología utilizada por TELMEX; por lo que las constancias documentales o técnicas en donde sea aplicada tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable le atribuye a la firma autógrafa.

Tratándose de la celebración del Contrato, las Condiciones del Servicio y la SOLICITUD DE SERVICIO a través de medios electrónicos, digitales, biométricos, de Internet y/o a través de cualquier otra nueva tecnología, las Partes acuerdan que los



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

documentos, constancias, confirmaciones y/o cualquier otro análogo que se genere con motivo de la transacción será puesto a disposición de EL CONSUMIDOR a través del portal de autogestión incluido en www.telmex.com y/o enviado al correo electrónico que EL CONSUMIDOR haya proporcionado, siendo responsabilidad de éste último cerciorarse que su cuenta correo no evite la recepción de correos de TELMEX y/o éstos sean catalogados como correo no deseado, "junk", "bulk" o "SPAM".

Tratándose de contrataciones vía telefónica, las PARTES aceptan que la expresión verbal del consentimiento de EL CONSUMIDOR para la contratación, instalación y/o la prestación de los SERVICIOS implica la aceptación de los términos y condiciones previstos en el presente Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO.

Las PARTES convienen en que serán aplicables, en su momento, los términos del Código Civil Federal respecto de la identificación y expresión del consentimiento de las mismas por medios electrónicos, ópticos y/o de cualquier otra tecnología.

Con finalidad de salvaguardar los intereses de EL CONSUMIDOR, éste autoriza a TELMEX a: (1) previo aviso a EL CONSUMIDOR, grabar las conversaciones telefónicas en las que se realice la contratación de SERVICIOS, y (2) resguardar y/o almacenar íntegramente la información generada, enviada, recibida y/o comunicada durante la contratación de SERVICIOS a través de los medios electrónicos, plataformas de Internet y/o aplicaciones móviles mediante la utilización de la CLAVE, ya sea que dicho respaldo se efectúe a través de medios electrónicos, ópticos y/o a través de cualquier otra tecnología provista por TELMEX. Tanto las grabaciones telefónicas como la información generada y/o comunicada durante la contratación de SERVICIOS mediante la utilización de la CLAVE serán propiedad exclusiva de TELMEX y su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las PARTES, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN.

La PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que surja sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, para la interpretación y el cumplimiento del Contrato las PARTES se someten a la legislación aplicable de los Estados Unidos Mexicanos, así como a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar en que sean prestados los SERVICIOS y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios particulares, presentes, futuros o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMA TERCERA.- SUSTITUCIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN.

Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las PARTES, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

VIGÉSIMA CUARTA.- CONSENTIMIENTOS.

En caso de que EL CONSUMIDOR utilice otro medio para la contratación o alta de SERVICIOS, como lo son, de forma enunciativa más no limitativa, medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia, plataformas de Internet, aplicaciones móviles o vía telefónica, omitiendo con ello la firma de la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente; las partes reconocen y aceptan que el SERVICIO contratado por dichos medios se sujetará a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y a las CONDICIONES DEL SERVICIO aplicables.

TELMEX no realizará llamadas telefónicas que versen sobre la promoción de SERVICIOS o paquetes; para transferirlos a terceros; y/o para el envío de publicidad sobre bienes, productos o SERVICIOS a menos de que EL CONSUMIDOR manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos o así lo señale en la SOLICITUD DE SERVICIOS.

El presente Contrato se firma en la Ciudad de _____, el _____ de _____ de 20_____.

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.

EL CONSUMIDOR

Este Contrato fue aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 187 de fecha 11 de octubre de 2018. Cualquier variación al presente Contrato en perjuicio de EL CONSUMIDOR frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA Y LARGA DISTANCIA

II. DESCRIPCIÓN

El servicio de telefonía básica consiste en la comunicación de voz entre usuarios a través de líneas telefónicas, conectadas a una central de conmutación automática, en donde no intervienen operadoras.

III. TIPOS DE CONTRATACIÓN

Residencial o Comercial.

IV. ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO

Los elementos que conforman el SERVICIO son: (i) la Renta básica mensual, (ii) Gastos de Instalación, (iii) el Servicio medido Local y Nacional, y (iv) el Servicio de Larga Distancia Internacional y Mundial; mismos que se describen a continuación:

3.1 RENTA BÁSICA MENSUAL: Importe mensual aplicable a cada línea telefónica contratada de uso residencial o comercial, que puede incluir llamadas libres de cobro según la modalidad contratada.

3.2 GASTOS DE INSTALACIÓN: Tarifa aplicable a la instalación de la línea telefónica de uso residencial, comercial.

3.3 SERVICIO MEDIDO LOCAL Y NACIONAL: Consiste en las llamadas mensuales realizadas y completadas por EL CONSUMIDOR adicionales a las que incluye la renta mensual correspondiente a la línea telefónica, que se contabiliza de acuerdo con lo siguiente:

- Servicio Medido Residencial: Su conteo se realiza a partir de que se agoten las 100 (cien) llamadas locales mensuales libres de cargo.
- Servicio Medido Comercial: Su conteo se realiza a partir de la primera llamada que se genere en el ciclo de facturación ya que no incluye llamadas locales libres de cargo.

3.4 LARGA DISTANCIA: SERVICIO que permite cursar tráfico de voz entre dos o más localidades diferentes.

3.4.1 Internacional: Consiste en el cobro de tarifas por minuto o fracción aplicable a todas las comunicaciones de larga distancia de o hacia puntos conectados directamente por la red explotada por TELMEX y hacia puntos de los Estados Unidos o Canadá.

3.4.2 Mundial: Consiste en el cobro de tarifas a llamadas realizadas a nivel mundial de manera automática o con la asistencia de una operadora, desde los puntos conectados por la red explotada por TELMEX, hacia los países localizados en las siguientes regiones del mundo: (1) Sudamérica, Caribe y Alaska, (2) Europa, África, Cuenca del Mediterráneo, (3) Centro América, y (4) Resto del mundo, Israel y Hawái.

3.5 SERVICIO ESPECIALIZADO CON APOYO DE OPERADORA (020): Consiste en atender y conectar llamadas a un número o con personas específicas mediante la asistencia de una operadora, con cobro al número que originó la llamada o al número que recibe la

llamada. El SERVICIO cuenta con dos modalidades Teléfono a Teléfono y Persona a Persona.

3.5.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO: Esta modalidad consiste en conectar llamadas a un número específico y tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, además TELMEX aplicará un sobrecargo cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite a la operadora un informe de tiempo y costo de la llamada.

3.5.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA: Esta modalidad consiste en conectar llamadas entre personas específicas y tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, además TELMEX aplicará sobrecargos cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite a la operadora un informe de tiempo y costo de la llamada o un sobrecargo cuando la llamada no se lleve a cabo por causas ajenas a TELMEX.

EL CONSUMIDOR podrá consultar las tarifas, cargos y costos aplicables a cada uno de los elementos que conforman los SERVICIOS en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) www.ift.org.mx, en las Tiendas Telmex o llamando al número 018001232222.

V. LARGA DISTANCIA VÍA OPERADORA, INTERNACIONAL Y MUNDIAL

4.1 SERVICIO VÍA OPERADORA INTERNACIONAL (090). SERVICIO que se proporciona con cobro al número de origen o de destino, sin descuento en las tarifas para cualquiera de sus modalidades disponibles. Se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada.

4.2 SERVICIO VÍA OPERADORA MUNDIAL (090).

TELÉFONO A TELÉFONO. SERVICIO que permite realizar llamadas mundiales de teléfono a teléfono con pago en origen, el cual cuenta con un período mínimo de facturación inicial de 3 (tres) minutos. La tarifa aplicable al SERVICIO varía dependiendo la región destino.

PERSONA A PERSONA. SERVICIO que permite realizar llamadas mundiales de persona a persona, mediante el pago en origen, destino o cargo a un tercer número de la población desde donde se hace la llamada. La tarifa se aplica a las llamadas por minuto o fracción, facturando un período mínimo inicial de 3 (tres) minutos, esta varía dependiendo de la región destino u origen de la llamada.

4.3 SOBRECARGOS POR SERVICIOS ESPECIALES

CONFERENCIAS POR COBRAR. TELMEX aplicará al CONSUMIDOR una cuota adicional conforme a la tarifa registrada.

CARGO POR TIEMPO Y COSTO. TELMEX aplicará al CONSUMIDOR un cargo fijo de la tarifa vigente del SERVICIO persona a persona vía operadora.

Para llamadas Internacionales ó Mundiales, TELMEX aplicará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial del servicio teléfono a teléfono que corresponda a la clave tarifaria de la llamada realizada.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

CARGO POR INFORME. En caso de que una llamada Nacional de persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELMEX, se hará un cargo por "Empleo de Operadora".

Para llamadas Internacionales y Mundiales persona a persona no completadas se hará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial de teléfono a teléfono correspondiente a la clave tarifaria.

CARGO A UN TERCER NÚMERO O A TARJETA DE CRÉDITO.

A las llamadas Internacionales y Mundiales con cargo a un tercer número o con cargo a tarjeta de crédito se aplicará un sobrecargo, toda vez que interviene una operadora.

3. SERVICIO 800.

SERVICIO sin costo de larga distancia para el usuario.

5.1 LADA 800 EMPRESARIAL: SERVICIO que permite recibir llamadas a través de un número 800 que incluye funciones avanzadas que permiten definir el origen, destino, horario y llamadas específicas que desea recibir, enrutando y protegiendo las mismas, todo esto con cargo al número que EL CONSUMIDOR defina y que cumpla con los requisitos correspondientes.

5.2 LADA 800 INTERNACIONAL ENTRANTE: SERVICIO que permite recibir llamadas de larga distancia automática proveniente de los Estados Unidos, sin costo de larga distancia para usuario que las efectúa. Este SERVICIO se contrata en México y se promociona en los Estados Unidos.

5.3 LADA 800 INTERNACIONAL SALIENTE: SERVICIO que permite realizar llamadas de larga distancia automática a los Estados Unidos, sin costo de larga distancia para el usuario que las efectúa. Este SERVICIO se contrata en los Estados Unidos y se publicita en México.

5.4 LADA 800 MUNDIAL ENTRANTE: SERVICIO que permite recibir llamadas de larga distancia automática Mundial a través de un número 800 (siempre y cuando se generen en un país con los que TELMEX tiene convenio), enrutando y protegiendo las mismas, todo esto con cargo al número que EL CONSUMIDOR defina.

5.5 LADA 800 MUNDIAL SALIENTE: SERVICIO que permite realizar llamadas de larga distancia automática Mundial, sin costo de larga distancia. Este SERVICIO se contrata en cada uno de los países y se publicita en México.

5. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN.

EL CONSUMIDOR deberá: **(a)** presentar Identificación Oficial Vigente (IFE, Pasaporte ó Cédula Profesional con fotografía), **(b)** presentar comprobante de domicilio, **(c)** proporcionar los datos para identificar la ubicación del domicilio, **(d)** efectuar el pago por concepto de gastos de instalación, y **(e)** acordar con TELMEX la fecha y el lugar de entrega y/o instalación de los equipos y/o dispositivos de interconexión que se requerirán para la prestación de los SERVICIOS. En el entendido de que la instalación del SERVICIO, los equipos y/o dispositivos de interconexión se realizará en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de contratación, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso

contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO, quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

7. OBLIGACIONES A CARGO DE TELMEX.

TELMEX se compromete a:

a) Instalar, mantener y operar la red pública Telefónica (en adelante la "RED") hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra el domicilio de EL CONSUMIDOR.

b) Instalar el dispositivo de interconexión terminal (en adelante denominado "DIT") en el límite interior del inmueble en donde se encuentra el domicilio de EL CONSUMIDOR. Las PARTES reconocen y aceptan que el DIT es propiedad de TELMEX y que el cableado interior que va del dispositivo DIT hacia interior del inmueble donde se encuentra el domicilio de EL CONSUMIDOR es propiedad de este último. El aparato telefónico podrá ser propiedad de EL CONSUMIDOR. Las PARTES podrán pactar otra ubicación del DIT en el domicilio de EL CONSUMIDOR, previo pago del cargo correspondiente.

c) Suministrar a solicitud de EL CONSUMIDOR, mediante el cobro de un cargo específico, un aparato telefónico. Dicho cargo incluye la instalación de dicho aparato telefónico y el cableado necesario para que este sea conectado en el interior del inmueble, hasta alcanzar el DIT.

d) Mantener a solicitud de EL CONSUMIDOR, mediante el cobro de un cargo específico, el cableado necesario ubicado dentro del inmueble de EL CONSUMIDOR.

e) Iniciar la prestación del SERVICIO en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que se paguen los gastos de instalación. En caso de incumplimiento, TELMEX bonificará en la primera factura un mes de renta básica por cada mes de retraso en la puesta en SERVICIO. El cobro del SERVICIO se efectuará hasta que se inicie la prestación del mismo.

f) Facturar a EL CONSUMIDOR el importe por el consumo de los SERVICIOS contratados, aplicando las tarifas registradas por el IFT y en el caso de SERVICIO medido local, TELMEX identificará el número total de llamadas realizadas y el excedente a lo incluido en la renta básica. En el SERVICIO de larga distancia internacional o mundial TELMEX detallará la modalidad usada, el destino, duración, fecha de cada llamada y la tarifa.

g) Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que EL CONSUMIDOR no reconozca y solicite, utilizando para ello sus sistemas, y la información proporcionada por la RED.

h) Abstenerse de cobrar los cargos reclamados en tanto se realizan las investigaciones o verificaciones correspondientes de los SERVICIOS de telefonía básica, cuyo resultado se informará a EL CONSUMIDOR en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la fecha en que se presentó la reclamación de que se trate. En caso de que la queja sea procedente, TELMEX hará el ajuste, compensación o bonificación correspondiente; si la queja es improcedente, EL CONSUMIDOR deberá pagar a TELMEX el importe de los cargos reclamados.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

j) Proporcionar a solicitud de EL CONSUMIDOR, copia simple de la última factura del SERVICIO, para lo cual éste último deberá solicitarla en cualquiera de las Tiendas Telmex, en días y horas hábiles, y deberá identificarse de acuerdo con los requisitos señalados en la condición sexta de este documento.

II. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR se obliga a:

- a) Pagar en las Tiendas Telmex o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELMEX, los gastos de instalación, así como las tarifas o cargos de los SERVICIOS prestados que aparezcan en la factura correspondiente. Las PARTES acuerdan que los SERVICIOS que TELMEX preste conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO se facturarán mensualmente. En lo que se refiere a los Servicios de Telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de la RED, las PARTES reconocen que éstos se tendrán por aceptados y/o autorizados siempre que EL CONSUMIDOR así lo manifieste por medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia, plataformas de Internet, aplicaciones móviles o vía telefónica.
- b) Pagar en las Tiendas Telmex o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELMEX los cargos derivados del uso de los SERVICIOS o contratación de productos y/o artículos suministrados por TELMEX, así como cualquier otro cargo de servicios o productos de terceros que EL CONSUMIDOR haya aceptado con cargo a su factura. Cualquier cargo relacionado con servicios o productos de terceros no reconocido por EL CONSUMIDOR deberá ser informado a TELMEX para efecto de suspender el cobro de los cargos por dichos productos o servicios no reconocidos.
- c) Responsabilizarse de cualquier uso indebido o abuso que se le dé a la LÍNEA y/o INFRAESTRUCTURA instalada en su domicilio.
- d) Conectar a la RED equipos homologados o aprobados por TELMEX.
- e) Responsabilizarse por el buen uso del DIT y a partir de este, de la conservación del cableado y las instalaciones en el interior de su domicilio.
- f) Solicitar en las oficinas de TELMEX y/o consultar en www.telmex.com su estado de adeudos o copia de la factura, antes de la fecha límite de pago, en caso de que por alguna circunstancia no la reciba en su domicilio.

III. CAMBIO DE DOMICILIO.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar el cambio de domicilio del SERVICIO utilizando los medios que TELMEX ponga a su disposición. Lo anterior en el entendido de que TELMEX efectuará el cambio en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que EL CONSUMIDOR presente la solicitud correspondiente, siempre que cuente con facilidades técnicas. Por su parte EL CONSUMIDOR se compromete a pagar a TELMEX las tarifas registradas aplicables al cambio de domicilio del SERVICIO de que se trate.

10. EQUIPAMIENTO.

EL CONSUMIDOR podrá adquirir o contratar de TELMEX o del proveedor que más convenga a sus intereses; los aparatos, accesorios, cableado interno, instalación interior, mantenimiento y demás servicios.

11. SUPERVISIÓN.

Para los efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de la INFRAESTRUCTURA, EL CONSUMIDOR permitirá a los trabajadores de TELMEX previo aviso, el libre acceso al lugar donde está colocada dicha INFRAESTRUCTURA, previa identificación vigente del personal respectivo.

12. CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DIT.

En caso de que EL CONSUMIDOR requiera algún cambio o movimiento del cableado interno, podrá hacerlo siempre y cuando no afecte la ubicación del DIT. Si es necesaria la reubicación de éste, deberá solicitarlo por escrito a TELMEX, pagando las tarifas registradas, para tal efecto TELMEX se obliga a realizar el cambio de ubicación del DIT dentro del mismo domicilio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de la recepción de la solicitud respectiva y lo facturará una vez concluidos los trabajos respectivos.

13. PERTURBACIÓN EN EL SERVICIO.

TELMEX no será responsable de las perturbaciones o interrupciones en las comunicaciones originadas por caso fortuito o de fuerza mayor, que impida parcial o totalmente el funcionamiento de la RED salvo que se compruebe que: (1) tales perturbaciones o interrupciones fueron causadas por falta de protección a la RED o negligencia imputable a TELMEX, y (2) los SERVICIOS se interrumpieron por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas; en cuyo caso TELMEX procederá a efectuar la bonificación correspondiente en términos de lo establecido en el Contrato.

14. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar por escrito el cambio de número telefónico asignado. TELMEX realizará el cambio siempre que cuente con las facilidades técnicas necesarias, en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la solicitud correspondiente. TELMEX facturará al CONSUMIDOR tarifa registrada aplicable al cambio una vez que TELMEX haya concluido con los trabajos.

15. PROHIBICIONES.

EL CONSUMIDOR no podrá: (a) remover o cambiar de ubicación el DIT, o (b) instalar extensiones del SERVICIO en un domicilio diferente al estipulado en la SOLICITUD DE SERVICIOS correspondiente.

TELMEX no podrá: (a) suspender el SERVICIO por causas distintas a las estipuladas en el Contrato, (b) negar a EL CONSUMIDOR la portabilidad de su número telefónico, o (c) realizar cambios en las tarifas del SERVICIO sin que éstas hayan sido previamente registradas en el IFT.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

16. REANUDACIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión temporal del SERVICIO por causas imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá: (a) realizar el pago de sus adeudos; y/o (b) retirar los equipos o accesorios no homologados o aprobados por TELMEX, y en su caso, pagar los daños y perjuicios ocasionados a la RED; y/o, (c) regularizar la remoción o cambio de ubicación indebidos del DIT.

En todos los casos antes señalados, TELMEX reanudará la prestación del SERVICIO, a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectuó el pago del cargo por reconexión del SERVICIO conforme a la tarifa registrada, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros, en cuyo caso el plazo será no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas a partir del momento en que se efectuó el pago del cargo correspondiente y se hayan realizado las acciones descritas en el párrafo anterior.

17. FECHA Y HORA PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO

De contar con la INFRAESTRUCTURA y las facilidades técnicas necesarias para la prestación de los SERVICIOS en el domicilio del CONSUMIDOR, la instalación del cableado y/o del equipo requerido

en dicho sitio se llevará a cabo en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles de conformidad con las siguientes fechas y horarios aproximados:

Fechas:

Horarios:

SERVICIO CONTRATADO:

Telefonía Básica:

Larga Distancia:

ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES CONDICIONES DEL SERVICIO:

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD

1. DESCRIPCIÓN DE PORTABILIDAD

Proceso gratuito mediante el cual EL CONSUMIDOR ejerce su derecho a conservar su número telefónico, geográfico o no geográfico, al cambiar de proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PORTABILIDAD

La portabilidad numérica aplica:

- De un SERVICIO local fijo a un SERVICIO local fijo.
- De un SERVICIO no geográfico al mismo SERVICIO no geográfico.

3. PARTES QUE INTERVIENEN

EL CONSUMIDOR: persona física o moral.

Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones: persona que cuenta con un título de concesión que le permite explotar comercialmente servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación aplicable.

Proveedor Asignatario: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que, de conformidad con el Plan de Numeración, tiene asignada numeración.

Proveedor Donador: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que transfiere un número como resultado del proceso de portabilidad.

Proveedor Receptor: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones receptor de un número como resultado del proceso de portabilidad.

4. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA PORTABILIDAD

Portabilidad del Número Geográfico. Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su número geográfico al cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

Portabilidad del Número No Geográfico. Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su Número No Geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

5. REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PORTABILIDAD

A) PERSONAS FÍSICAS: (i) NIP de confirmación (Número de Identificación Personal) el cual se obtiene marcando al 051 desde el número telefónico a portar, (ii) el número telefónico a portar, y (iii) identificación oficial de EL CONSUMIDOR.

NOTA: Para los números no geográficos y la recuperación de números cancelados, se requiere llenar y firmar la solicitud de portabilidad.

B) PERSONAS MORALES: (i) presentar copia de la identificación oficial del representante legal, (ii) presentar la solicitud de portabilidad, la cual se encuentra disponible en las Tiendas Telmex y/o en la página de internet www.telmex.com y (iii) presentar copia de la escritura pública donde conste el poder otorgado a favor de su representante, quien deberá contar con facultades suficientes para solicitar la portabilidad del número.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

ALBERTO ELI
SANTILLAN



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

C) DEPENDENCIAS, ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y DEMÁS SUJETOS Y ÓRGANOS DE DERECHO PÚBLICO: (i) presentar identificación oficial del funcionario, (ii) presentar la solicitud de portabilidad, la cual se encuentra disponible en las Tiendas Telmex y en la página de internet www.telmex.com, y (iii) presentar la documentación que acredite que el funcionario cuenta con facultades suficientes para realizar la contratación de los servicios de telecomunicaciones.

6. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.

El proceso de portabilidad inicia con el registro de la solicitud de Portabilidad en el Sistema de Transferencia Electrónica (STE), ingresando la información y adjuntando la documentación correspondiente.

7. DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR tiene derecho a:

- a) Conservar de manera gratuita el número fijo a través del cual recibe el servicio con la única condición de que el servicio asociado a dicho número esté activo o, en caso de cancelación, no hubiesen transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales (Plazo Máximo de Recuperación).
- b) Recibir orientación y apoyo para realizar el trámite de portabilidad. Tratándose de CONSUMIDORES con discapacidad, la orientación y apoyo deberá brindarse de conformidad con las disposiciones aplicables.
- c) Sin perjuicio de los mecanismos para reactivación de números que TELMEX tenga establecidos, cuando los CONSUMIDORES cancelen los servicios telefónicos sin que haya transcurrido el Plazo Máximo de Recuperación, tendrán derecho a iniciar un Proceso de Recuperación de Números para que éstos sean activados por otro Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;
- d) Exigir el cumplimiento del plazo de 24 (veinticuatro) horas para portar un número. Dicho plazo se contará a partir del momento en que: (i) TELMEX haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del CONSUMIDOR y (ii) EL CONSUMIDOR haya manifestado su consentimiento para que TELMEX programe la portabilidad del número. EL CONSUMIDOR podrá determinar una fecha posterior para portar su número siempre que la fecha señalada no exceda de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del momento en que TELMEX concluya la instalación de la infraestructura física;
- e) A finiquitar la relación contractual con el Proveedor Donador en lo que se refiere a los servicios que requieran de los números telefónicos portados, en el entendido de que los servicios que no requieran de los números portados podrán continuar en términos de lo pactado en el contrato respectivo. Lo anterior no exentará a los CONSUMIDORES de cumplir sus obligaciones contractuales.
- f) Que las comunicaciones que se originen o terminen en el número portado, no sean discriminadas en términos de calidad de servicio y tarifas;
- g) Solicitar y recibir su NIP de Confirmación para el caso que lo requiera;
- h) Acceder a un Sistema de Información que le permitirá consultar el estado de su solicitud de portabilidad;

- i) Cancelar de manera gratuita el proceso de portabilidad sin perjuicio de las obligaciones contractuales que hubiera adquirido en la contratación del servicio;
- j) Ejercer los derechos que le correspondan conforme a las reglas de portabilidad vigentes en caso de que la portación no se ejecute en los plazos aquí establecidos, o en la fecha comprometida;
- k) Cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios contratados a TELMEX cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos;
- l) A la protección de datos personales proporcionados a TELMEX, y
- m) A no ser contactado por el Proveedor Donador a partir de que inicie un proceso de portabilidad y hasta 15 (quince) días naturales posteriores a la ejecución de la portabilidad.

8. OBLIGACIONES DE TELMEX

Para la prestación de este servicio TELMEX se compromete a:

- j) Informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, plazos, formatos y documentos que debe presentar para la solicitud de portabilidad.
- k) Requerir la información que sea indispensable para este trámite.
- l) Tramitar las solicitudes de portabilidad que cumplan con los requisitos y formalidades establecidas en la normatividad aplicable.
- m) Dar seguimiento al proceso de portabilidad.
- n) Comunicarse con la Base de Datos de Portabilidad a través del STE.
- o) Usar los datos personales recabados única y exclusivamente para portar el número del CONSUMIDOR.
- p) Correr con los costos e inversiones necesarias para actualizar sus redes, así como con los costos adicionales en materia de señalización.
- q) Realizar la portabilidad del número solicitado en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la conclusión de la infraestructura física en el domicilio del CONSUMIDOR.
- r) No imponer condiciones que inhiban la portabilidad del número telefónico. En caso de que el CONSUMIDOR hubiese contratado otros SERVICIOS, TELMEX deberá facturarlos de forma independiente siempre que así lo solicite EL CONSUMIDOR de forma expresa y por escrito.

9. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR se obliga a:

- a) Entregar la información y requisitos aplicables para solicitar la portabilidad.
- b) Reconocer que la portabilidad de su número no lo exime de continuar pagando otros servicios o productos facturados por TELMEX.
- c) Devolver los equipos que no sean de su propiedad; pagar los cargos pendientes y las penalizaciones que deriven de la terminación de los servicios.

10. TERMINACIÓN DEL SERVICIO SIN NUMERACIÓN ASIGNADA.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la presentación de la solicitud de portabilidad, expresa su voluntad de terminar los



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

SERVICIOS de los números telefónicos a ser portados, por lo que la terminación de éstos se hará efectiva a partir de la fecha en que se realice la portabilidad.

ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES
CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD:



NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM PURO

1. DEFINICIONES.

ACCESORIOS: Cables, conectores y microfiltros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN.

CANAL COMERCIAL: se consideran como tales a las Tiendas Telmex; la página web www.telmex.com; y el Centro de Atención Telefónica señalado en la cláusula sexta del Contrato.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio opcional sin costo que le permite al CONSUMIDOR enviar, recibir y/o almacenar información vía electrónica; cuyas políticas de uso se encuentran disponibles en la siguiente liga: <http://www.telmex.com/web/hogar/infinitem-mail>.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que identifica a EL CONSUMIDOR a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

DIRECCIÓN IP DINÁMICA: Dirección numérica que se asigna aleatoriamente a EL CONSUMIDOR cada vez que se conecta a Internet.

DIT: Dispositivo de Interconexión Terminal que, en su caso, será instalado en el límite interior del inmueble del domicilio de EL CONSUMIDOR previo pago del cargo correspondiente.

EL CONSUMIDOR: Persona física o moral que contrata el SERVICIO a través de cualquier CANAL COMERCIAL.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Se consideran los siguientes:

a) NOMBRE DEL USUARIO (Username): Nombre que identifica a EL CONSUMIDOR para acceder y usar el SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad de EL CONSUMIDOR.

b) CONTRASEÑA (Password): Conjunto de letras y/o números determinado por EL CONSUMIDOR necesarios para acceder al SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad de EL CONSUMIDOR.

EQUIPO: Equipo de cómputo y/o cualquier otro dispositivo electrónico compatible para el uso del SERVICIO.

UNIDAD TERMINAL DE DATOS: Dispositivo (modem, terminal de red óptica u otro equipo que codifica los datos para su transmisión) propiedad de TELMEX que permite a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet, cuyas especificaciones pueden ser consultadas en la página: www.telmex.com/modem. EL CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el manual o instructivo de uso y activación, ACCESORIOS y la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

SERVICIO: acceso a Internet prestado por TELMEX que permite a EL CONSUMIDOR navegar en Internet de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida.

VOZ SOBRE IP (VoIP): Protocolo que emplea diversos medios para convertir la voz en paquetes de datos, los cuales son transportados entre dos puntos a través de redes que utilizan el protocolo IP (Protocolo de Internet).

2. DEL SERVICIO.

Las características del SERVICIO se señalan en el Anexo "1" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de TELMEX, la cual puede ser consultada en la página: www.telmex.com.

EL CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda por un plazo indeterminado, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda por un plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses. En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la opción seleccionada de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES y devolver a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS recibida originalmente de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" adjunto.

EL CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada y cubre a TELMEX el cargo correspondiente al cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, lo anterior en el entendido de que dicho cargo no podrá ser considerado en ningún caso como un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones.

3. MODALIDADES DEL SERVICIO.

La modalidad del SERVICIO será elegida por EL CONSUMIDOR en la SOLICITUD DEL SERVICIO.

La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR queda sujeta a la condición de que TELMEX cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar dicho SERVICIO.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que, si por razones técnicas de TELMEX no se pudiera iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, TELMEX informará tal situación para que EL CONSUMIDOR decida: (i) si desea



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELMEX tenga disponible, ó (ii) se procede a la terminación del SERVICIO de acuerdo con lo señalado en la condición décima octava de este instrumento.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES.

Para que TELMEX pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por EL CONSUMIDOR, es necesario que: (i) se le haya facturado a EL CONSUMIDOR por lo menos un Cargo Mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) EL CONSUMIDOR acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas que se encuentren registradas y vigentes ante el IFT, las cuales podrán ser consultadas en www.telmex.com.

4. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN.

Para la contratación y uso del SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Instalar y mantener en su domicilio el DIT y el cableado interior necesario usar el SERVICIO, para lo cual podrá contratar a TELMEX mediante el pago del cargo correspondiente.
- b) Contar con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO.
- c) Para el caso de tecnologías ADSL y VDSL, EL CONSUMIDOR deberá realizar la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

5. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.

La entrega del KIT DE CONEXIÓN y la configuración del SERVICIO se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

El SERVICIO será activado en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación del mismo siempre que se cuente con la infraestructura disponible en el sitio donde se efectuará la instalación; en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

7. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que EL CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO, deberá solicitarlo a través de los CANALES COMERCIALES, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que pretenda realizar dicho cambio, lo anterior con el objeto de que TELMEX verifique si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO.

En el caso de que existan las facilidades técnicas, EL CONSUMIDOR deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas vigentes del SERVICIO. TELMEX realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el

nuevo domicilio de EL CONSUMIDOR en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales. Tratándose de tecnología ADSL EL CONSUMIDOR deberá instalar por su cuenta en el nuevo domicilio la UNIDAD TERMINAL DE DATOS. El SERVICIO se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, la cual solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELMEX que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para EL CONSUMIDOR.

En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELMEX procederá a dar por terminado el presente instrumento de acuerdo con lo señalado en el Contrato.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar a TELMEX la reubicación del DIT dentro de su domicilio, pagando para ello las tarifas vigentes, en cuyo caso TELMEX realizará el cambio de ubicación en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud respectiva.

8. SOPORTE TÉCNICO.

El SERVICIO contará con soporte técnico para la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS o para la atención de fallas del SERVICIO durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica al 01 800 123 22 22.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños imputables a EL CONSUMIDOR en la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y/o en los ACCESORIOS, este último deberá pagar el cargo por reposición que corresponda.

EL CONSUMIDOR brindará acceso a los trabajadores y/o al personal que designe para tal efecto TELMEX, a los sitios donde se ubiquen los equipos, cableado y/o las instalaciones propiedad de TELMEX, a efecto de que estos realicen trabajos de supervisión, mantenimiento y/o reparación, previo aviso al CONSUMIDOR.

9. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

En caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas no atribuibles a EL CONSUMIDOR, TELMEX realizará el reemplazo de la misma sin cargo alguno para EL CONSUMIDOR; si la falla es resultado de daño, afectación o pérdida de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS imputable a EL CONSUMIDOR, o si dicho equipo es robado, este último pagará el cargo por reposición conforme a la tarifa vigente, misma que le será cargada en la factura; en todo caso, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

10. CUENTA INTERNET.

EL CONSUMIDOR tendrá conexión al SERVICIO de acuerdo con la modalidad del SERVICIO contratada, a través de la CUENTA INTERNET.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C. 1/222/2018
187-2018

11. CORREO ELECTRÓNICO.

EL CONSUMIDOR es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos.

EL CORREO ELECTRÓNICO contará con una capacidad máxima de 10 GB disponibles para el envío y recepción de mensajes, por lo que es responsabilidad de EL CONSUMIDOR administrar la capacidad disponible para seguir recibiendo o enviando mensajes electrónicos. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, EL CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELMEX no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados o enviados a través del CORREO ELECTRÓNICO, en virtud de que TELMEX no tiene acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

12. APLICACIONES.

TELMEX podrá proporcionar a EL CONSUMIDOR algunas aplicaciones (programas de software) que puedan serle de utilidad durante el uso del SERVICIO, cuya instalación y uso quedará bajo responsabilidad de EL CONSUMIDOR, las cuales no generarán invasión a su información personal. EL CONSUMIDOR se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO y utilizarlas de acuerdo con las instrucciones que al efecto le indique TELMEX.

13. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- b) Existen acontecimientos o hechos que puedan provocar en un momento dado que el uso de Internet se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación, conforme a la condición décima octava de éste instrumento.
- c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) ~~Dado que la Internet es una red pública internacional, TELMEX no puede garantizar el tiempo de llegada de un paquete de información, tiempo conocido como "Latencia".~~
- e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar por lo que la difusión de cualquier información que EL CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.

f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual, por lo que EL CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.

g) TELMEX no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.

h) Siendo Internet una red de redes públicas TELMEX no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra EL CONSUMIDOR por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas o descargas de programas en Internet por parte de EL CONSUMIDOR en el EQUIPO.

i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.

j) La información a la que puede acceder EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad por lo que la protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.

k) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar las reglas o prácticas de los sitios y foros a los que accediere. En ningún caso TELMEX podrá ser considerado como responsable si EL CONSUMIDOR sufre de represalias o exclusión de determinados sitios como consecuencia de no seguir las reglas especificadas en los mismos.

l) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.

m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELMEX no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados a EL CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.

n) TELMEX podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

o) Internet es un servicio público de carácter internacional por lo que TELMEX no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

p) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO por lo que TELMEX queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

q) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO por lo que cualquier otro uso que EL CONSUMIDOR realice, quedará bajo su responsabilidad, quedando TELMEX deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia a EL CONSUMIDOR y pudiendo TELMEX cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con lo señalado en el Contrato.

r) TELMEX no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de terceros de acceso al SERVICIO o a Internet de terceros, de fallas del EQUIPO o software de EL CONSUMIDOR o fallas en el DIT imputables a EL CONSUMIDOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO; (iv) fallas del SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que EL CONSUMIDOR tenga contratado; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que EL CONSUMIDOR no mantenga instaladas en su EQUIPO las aplicaciones que al efecto le proporcione TELMEX en los términos de la condición décima segunda de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

14. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO.

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELMEX las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos:

1. Gastos de Habilitación: EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX por la habilitación del DIT, cableado interior y suministro del KIT DE CONEXIÓN con base a las tarifas vigentes del SERVICIO.

Los referidos Gastos de Habilitación serán facturados al CONSUMIDOR en el período de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO.

2. Cargo Mensual: Es la contraprestación mensual que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX por concepto del SERVICIO.

El Cargo Mensual será pagado de acuerdo con la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR y conforme al ciclo de facturación que le corresponda.

El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros SERVICIOS que se le presten a EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR podrá rentar de TELMEX una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda en términos de lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. La renta mensual por el uso de dicha UNIDAD TERMINAL DE DATOS se cargará al CONSUMIDOR en la factura correspondiente.

15. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO.

EL CONSUMIDOR deberá abstenerse de utilizar el SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento, así como acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELMEX y/o de cualquiera de sus

clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de éstos.

Para que EL CONSUMIDOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa que le ofrezca dicho servicio deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación mexicana vigente.

Asimismo, queda prohibido a EL CONSUMIDOR remover o cambiar de ubicación el DIT sin el consentimiento previo y por escrito de TELMEX.

Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

En caso de que EL CONSUMIDOR tenga conocimiento o se percate de que un tercero no autorizado por éste cuenta con las claves o contraseñas de acceso de uso al SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá contactar a TELMEX de manera inmediata a través de los CANALES COMERCIALES; a fin de modificar o actualizar dichas claves o contraseñas de acceso.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente condición, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que se determinen por la autoridad competente, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar el SERVICIO y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo de EL CONSUMIDOR.

16. RESPONSABILIDAD

EL CONSUMIDOR es responsable por el buen uso del DIT, la conservación de las instalaciones de TELMEX en el interior de su domicilio.

El uso de la CUENTA INTERNET es responsabilidad de EL CONSUMIDOR, por lo que cualquier conexión a Internet, así como la transmisión de datos utilizando dicha CUENTA INTERNET, se atribuirá a EL CONSUMIDOR.

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad de EL CONSUMIDOR restringir el uso de su CUENTA INTERNET a menores de edad quienes eventualmente pudieran acceder a este tipo de información.

En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN, EL CONSUMIDOR lo deberá reportar al Centro de Atención Telefónica, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva.

EL CONSUMIDOR libera expresamente a TELMEX de cualquier responsabilidad que se derive o se relacione con accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información que EL CONSUMIDOR consulte, transmita o reciba a través del SERVICIO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CONSUMIDOR le dé al SERVICIO.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C. 1/222/2018
187-2018

37. VIGENCIA

En caso de que EL CONSUMIDOR seleccione la opción de recibir en comodato la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una banda, la vigencia de los SERVICIOS será por tiempo indeterminado, entrando en vigor a partir de la fecha de firma del presente instrumento. En caso de que EL CONSUMIDOR seleccione la opción de rentar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, la vigencia mínima forzosa de los SERVICIOS será de 6 (seis) meses contados a partir de la fecha de firma del presente instrumento, por las características técnicas y el costo asociado a dicha unidad terminal.

sin responsabilidad ni penalidad alguna previa notificación por escrito.

MODALIDAD SELECCIONADA POR EL CONSUMIDOR PARA EL USO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS:

- Renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda):
- Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (una banda):
- Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda):
- ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES CONDICIONES DEL SERVICIO DE INFINITUM

38. TERMINACIÓN

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TELMEX a través de los CANALES COMERCIALES, quedando EL CONSUMIDOR obligado a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses aplicable a la opción de renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, éste se obliga a pagar a TELMEX por concepto de cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente.

Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las partes acuerdan que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones. En caso de que por causas imputables a TELMEX no sea posible prestar los SERVICIOS, LAS PARTES podrán darlos por terminados

ANEXO "1"

MODALIDADES DEL SERVICIO

SERVICIO (Modalidades).	VELOCIDAD PROMEDIO DE RECEPCIÓN.	VELOCIDAD PROMEDIO DE ENVÍO.	CARACTERÍSTICAS.
Infinitem 10 Mb.	hasta* 10 Mbps.	hasta* 512 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Infinitem para Roaming. • Infinitem 10 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/222/2018
Registro: 187-2018

			promedio de recepción de hasta 10 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 20 Mb.	hasta* 20 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Infinitem para Roaming. • Infinitem 20 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 20 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 50 Mb.	hasta* 50 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Infinitem para Roaming. • Infinitem 50 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 50 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 100 Mb.	hasta* 100 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Infinitem para Roaming. • Infinitem 100 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 100 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:

Bit: Por sus siglas en inglés Binary digit (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.

Byte: es una unidad de información utilizada como un múltiplo del bit. Equivale a 8 bits.

Bps: Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.

Kbps: Kilobits por segundo transmitidos.

Mbps: Megabits por segundo transmitidos.

LAN: Red local de EL CONSUMIDOR, por sus siglas en inglés Local Área Network.

*La velocidad contratada estará comprendida entre la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregado a EL CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELMEX, conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

*EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo de sus hábitos de consulta de información de la red de Internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por EL CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior de EL CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos de EL CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a una misma UNIDAD TERMINAL DE DATOS. TELMEX prestará EL SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo con los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. EL CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.

** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo con la estrategia comercial de TELMEX lo cual se notificará a EL CONSUMIDOR a través de cualquiera de los siguientes medios: (a) la página web www.telmx.com, (b) aviso en la factura, y/o (c) correo electrónico.

Cualquier UNIDAD TERMINAL DE DATOS puede ser utilizada para integrar una red LAN con las salvedades que apliquen para cada caso.

Si EL CONSUMIDOR lo desea, podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

Anexo "2"

KIT DE CONEXIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS

1. ENTREGA Y CONFIGURACIÓN DEL KIT DE CONEXIÓN.

TELMEX entregará a EL CONSUMIDOR una UNIDAD TERMINAL DE DATOS apropiada para la prestación del SERVICIO, la cual podrá ser entregada directamente por el técnico TELMEX que se presente en su domicilio para realizar la instalación, o vía mensajería cuando se trate de tecnología ADSL.

Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR: (i) verificar el modelo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, así como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO, y (ii) tratándose de tecnología ADSL, realizar la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y demás componentes de la misma.

En caso de que de la verificación realizada por EL CONSUMIDOR se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto, deberá reportar lo anterior llamando al Centro de Atención Telefónica. Para solicitar la sustitución del KIT DE CONEXIÓN será necesario que EL CONSUMIDOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente recibido.

2. UNIDAD TERMINAL DE DATOS. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS y SUS ACCESORIOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda y SUS ACCESORIOS por un plazo mínimo forzoso. En cualquier caso, EL CONSUMIDOR se obliga a responder del buen uso y conservación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, debiendo conectarla a un equipo regulador de voltaje que la proteja de daños por descargas eléctricas.

En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar sin costo para EL CONSUMIDOR cuando se considere que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS es inadecuada para el correcto funcionamiento del SERVICIO, sin afectar la opción de uso elegida por EL CONSUMIDOR.

Si EL CONSUMIDOR no acepta la referida modificación a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, o en su caso, el reemplazo de ésta, TELMEX podrá dar por terminado el SERVICIO conforme a los términos previstos en el Contrato. Para el funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS será necesario que EL CONSUMIDOR conecte la misma a una instalación eléctrica que cumpla con los requisitos técnicos determinados por su fabricante, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, además de contar con suministro de energía eléctrica continuo.

En caso de que EL CONSUMIDOR solicite el reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX deberá: (i) notificar a EL CONSUMIDOR el costo correspondiente y (ii) contar con la autorización de EL CONSUMIDOR.

Las modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS podrán realizarse en el domicilio de EL CONSUMIDOR o vía remota.

Queda prohibido al CONSUMIDOR realizar cualquier modificación a la UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de contravenir lo aquí estipulado, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar el SERVICIO.

3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. De no activar el SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá llamar al Centro de Atención Telefónica para acordar la forma en que se llevará a cabo la devolución del KIT DE CONEXIÓN. En este caso, si EL CONSUMIDOR realizó algún pago respecto del SERVICIO o la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX procederá a bonificar en la siguiente factura, las cantidades que hayan sido pagadas por éste.

4. COMODATO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE UNA O DOBLE BANDA. EL CONSUMIDOR se obliga a:

- Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS para acceder a los SERVICIOS contratados.
- Responsabilizarse frente a TELMEX del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.
- Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.
- No otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el derecho a usar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.
- Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.
- Restituir a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.

5. RENTA DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE DOBLE BANDA. EL CONSUMIDOR se obliga a:

- Pagar a TELMEX la renta mensual aplicable por el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda de conformidad con los precios publicados en la página www.telmex.com.
- Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda para acceder a los SERVICIOS contratados.
- Responsabilizarse frente a TELMEX del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.
- Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.
- No subarrendar, otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.
- Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.
- Restituir a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

Las Partes acuerdan que la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda tendrá una vigencia mínima forzosa de 6 (seis) meses contados a partir de la entrega de dicho equipo.

En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá pagar a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente.

Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las partes acuerdan que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones.

6. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de falla de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX procederá a reemplazar la misma siempre y cuando EL CONSUMIDOR entregue dicho equipo al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para atender la falla del SERVICIO. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y el adaptador de corriente en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de éstos, acordando las PARTES que, si EL CONSUMIDOR no devuelve la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELMEX, en una sola exhibición, el cargo que se establece en el numeral noveno del presente Anexo, mismo que será facturado a EL CONSUMIDOR en la siguiente factura. Al momento de su entrega, se proporcionará al CONSUMIDOR una nota de recepción de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la cual contendrá el nombre de EL CONSUMIDOR y el nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

En caso de falla imputable a EL CONSUMIDOR, éste deberá reportar dicha eventualidad al Centro de Atención Telefónica con el objeto de que se le proporcione otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS, quedando obligado EL CONSUMIDOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELMEX en la siguiente factura. El reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS se llevará a cabo en un plazo no mayor a 7 (siete) días hábiles contados a partir de la fecha en que EL CONSUMIDOR: (i) haya devuelto la UNIDAD TERMINAL DE DATOS con falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

7. CAMBIO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar el modelo o la opción aplicable al uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá: (i) solicitar dicho cambio (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS conforme a las tarifas que se encuentren vigentes, y en su caso (iii) cubrir la renta mensual aplicable conforme a las tarifas vigentes.

EL CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato, si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada y cubre a TELMEX el cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, dicho cargo no podrá ser considerado en ningún caso como un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS llamando al Centro de Atención Telefónica, el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado vía mensajería dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR configurar nuevamente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

8. FALLAS EN LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. Las PARTES acuerdan que, en caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica a efecto de que sea sustituida por otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS que cuente con características y especificaciones similares. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregada por TELMEX en sustitución podrá ser nueva, usada o reciclada.

En caso de que las fallas o el mal funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS sean atribuibles a EL CONSUMIDOR éste deberá cubrir a TELMEX el costo de la reparación o reposición correspondiente.

9. DEVOLUCIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR se obliga a devolver la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en las Tiendas Comerciales TELMEX a más tardar dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELMEX la terminación del SERVICIO.

Al momento de su devolución se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la cual deberá contener el nombre de EL CONSUMIDOR y el nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem o equipo y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos.

CARGO POR NO DEVOLUCIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que no devuelva a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con lo establecido en el presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad a la tarifa vigente, el cual le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELMEX en la siguiente factura.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

1. DEFINICIONES

ACCESORIOS: cables, conectores y microfiltros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN.

CANAL COMERCIAL: se consideran como tales a las Tiendas Telmex; la página web www.telmex.com; y el Centro de Atención Telefónica señalado en la cláusula sexta del Contrato.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio opcional sin costo que le permite al CONSUMIDOR enviar, recibir y/o almacenar información vía electrónica; cuyas políticas de uso se encuentran disponibles en la siguiente liga: <http://www.telmex.com/web/hogar/infinitem-mail>.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que identifica a EL CONSUMIDOR a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

DIRECCIÓN IP DINÁMICA: Dirección numérica que se asigna aleatoriamente a EL CONSUMIDOR cada vez que se conecta a Internet.

EL CONSUMIDOR: Persona física o moral que contrata el SERVICIO a través de cualquier canal comercial.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Se consideran los siguientes:

a) **NOMBRE DEL USUARIO (Username):** Nombre que identifica a EL CONSUMIDOR para acceder y usar el SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad de EL CONSUMIDOR.

b) **CONTRASEÑA (Password):** Conjunto de letras y/o números determinado por EL CONSUMIDOR, necesarios para acceder al SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad de EL CONSUMIDOR.

EQUIPO: Equipo de cómputo y/o cualquier otro dispositivo electrónico compatible para el uso del SERVICIO.

UNIDAD TERMINAL DE DATOS: Dispositivo (modem, terminal de red óptica u otro equipo que codifica los datos para su transmisión) propiedad de TELMEX que permite a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet, cuyas especificaciones pueden ser consultadas en la página: www.telmex.com/modem. EL CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el manual o instructivo de uso y activación, ACCESORIOS y la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

LÍNEA TELMEX: Línea fija de telefonía básica, residencial o comercial, compatible con el SERVICIO que EL CONSUMIDOR deberá tener contratada con TELMEX para que esté en aptitud de hacer uso del SERVICIO, en el entendido que éste no será prestado en troncales analógicas o digitales, líneas directas digitales conectadas a concentradores, líneas con multiplicadores y líneas Turbo Access.

SERVICIO: acceso a Internet prestado por TELMEX que permite a EL CONSUMIDOR navegar en Internet, de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida.

VOZ SOBRE IP (VoIP): Protocolo que emplea diversos medios para convertir la voz en paquetes de datos, los cuales son transportados entre dos puntos a través de redes que utilizan el protocolo IP (Protocolo de Internet).

2. DEL SERVICIO

Las características del SERVICIO se señalan en el Anexo "1" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de TELMEX, la cual puede ser consultada en la página www.telmex.com.

EL CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda por un plazo indeterminado, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda por un plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la opción seleccionada de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES y devolver a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS recibida originalmente de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" adjunto.

EL CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato, si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada y cubre a TELMEX el cargo correspondiente al cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, lo anterior en el entendido de que dicho cargo no podrá ser considerado en ningún caso como un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones.

3. MODALIDADES DEL SERVICIO

La modalidad del SERVICIO será elegida por EL CONSUMIDOR en la SOLICITUD DE SERVICIO.

La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR queda sujeta a la condición de que TELMEX cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar dicho SERVICIO.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que si por razones técnicas de TELMEX no se pudiera iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, TELMEX le informará tal situación, para que EL CONSUMIDOR decida: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELMEX tenga disponible ó (ii) se procede a la terminación del SERVICIO de acuerdo con lo señalado en la condición décima octava de este instrumento.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido, deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES.

Para que TELMEX pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por EL CONSUMIDOR, es necesario que: (i) se le haya facturado a EL CONSUMIDOR por lo menos un Cargo Mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) EL CONSUMIDOR acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas que se encuentren registradas y vigentes ante el IFT las cuales podrán ser consultadas en www.telmex.com.

4. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

Para la contratación y uso del SERVICIO EL CONSUMIDOR deberá cumplir lo siguiente:

- Que la LÍNEA TELMEX no tenga adeudos vencidos; no tenga trámites en proceso de ejecución; no esté suspendida, en proceso de baja o dada de baja; y pertenezca a una zona de cobertura donde TELMEX cuente con la infraestructura y configuraciones necesarias para prestar el SERVICIO.
- Contar con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO.
- Para el caso de tecnologías ADSL y VDSL, EL CONSUMIDOR deberá realizar la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

5. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.

La entrega del KIT DE CONEXIÓN y la configuración del SERVICIO se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

El SERVICIO será activado en la LÍNEA TELMEX en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación del mismo siempre que se cuente con la infraestructura disponible en el sitio donde se efectuará la instalación; en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas partes.

7. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que EL CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO, deberá solicitarlo a través de los CANALES COMERCIALES con el objeto de verificar si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias, EL CONSUMIDOR deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas vigentes del SERVICIO. TELMEX realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio de EL CONSUMIDOR, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales. Tratándose de tecnología ADSL EL CONSUMIDOR deberá instalar por su cuenta en el nuevo domicilio la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, El SERVICIO se continuará

prestando bajo la misma modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, la cual solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELMEX que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para EL CONSUMIDOR.

En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELMEX procederá a dar por terminado el presente instrumento de acuerdo con lo señalado en el Contrato.

8. SOPORTE TÉCNICO.

El SERVICIO contará con soporte técnico para la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS o para la atención de fallas del SERVICIO durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica al 01 800 123 22 22.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños imputables a EL CONSUMIDOR en la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y/o en los ACCESORIOS, este último deberá pagar el cargo por reposición que corresponda.

EL CONSUMIDOR brindará acceso a los trabajadores y/o al personal que designe para tal efecto TELMEX, a los sitios donde se ubiquen los equipos, cableado y/o las instalaciones propiedad de TELMEX, a efecto de que estos realicen trabajos de supervisión, mantenimiento y/o reparación, previo aviso al CONSUMIDOR.

9. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

En caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas no atribuibles a EL CONSUMIDOR, TELMEX realizará el reemplazo de la misma sin cargo alguno para EL CONSUMIDOR; si la falla es resultado de daño, afectación o pérdida a la UNIDAD TERMINAL DE DATOS imputable a EL CONSUMIDOR, o si dicho equipo es robado, este último deberá cubrir el cargo por reposición de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS conforme a la tarifa vigente, misma que le será cargada en la factura; en todo caso, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

10. CUENTA INTERNET.

EL CONSUMIDOR tendrá conexión al SERVICIO de acuerdo con la modalidad del SERVICIO contratada a través de la CUENTA INTERNET.

11. CORREO ELECTRÓNICO.

EL CONSUMIDOR es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos.

El CORREO ELECTRÓNICO contará con una capacidad máxima de 10 GB disponibles para el envío y recepción de mensajes, por lo que es responsabilidad de EL CONSUMIDOR administrar la capacidad disponible para seguir recibiendo o enviando mensajes electrónicos. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

virtud de lo cual, EL CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELMEX no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados o enviados a través del CORREO ELECTRÓNICO, en virtud de que TELMEX no tiene acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

22. APLICACIONES

TELMEX podrá proporcionar a EL CONSUMIDOR algunas aplicaciones (programas de software) que puedan serle de utilidad durante el uso del SERVICIO, cuya instalación y uso quedará bajo responsabilidad de EL CONSUMIDOR, las cuales no generarán invasión a su información personal. EL CONSUMIDOR se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO y utilizarlas de acuerdo con las instrucciones que al efecto le indique TELMEX.

23. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- b) Existen acontecimientos o hechos que puedan provocar en un momento dado que el uso de Internet se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación, conforme a la condición décima octava de este instrumento.
- c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) TELMEX no puede garantizar el tiempo de llegada de un paquete de información, tiempo conocido como "Latencia".
- e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar por lo que la difusión de cualquier información que EL CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual por lo que EL CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- g) TELMEX no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.
- h) TELMEX no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra EL CONSUMIDOR por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas o

descargas de programas en Internet por parte de EL CONSUMIDOR en el EQUIPO.

i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.

j) La información a la que puede acceder EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad por lo que la protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.

k) Deberá cumplir con las reglas o prácticas de los sitios y foros de Internet a los que accediere. En ningún caso TELMEX podrá ser considerado como responsable si EL CONSUMIDOR sufre de represalias o exclusión de determinados sitios como consecuencia de no seguir las reglas especificadas en los mismos.

l) Cumplir con la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.

m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELMEX no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados a EL CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.

n) TELMEX podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

o) Internet es un servicio internacional por lo que TELMEX no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

p) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO por lo que TELMEX queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.

q) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO, por lo que cualquier otro uso que EL CONSUMIDOR realice quedará bajo su responsabilidad, quedando TELMEX deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia a EL CONSUMIDOR y pudiendo TELMEX cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con lo señalado en el Contrato.

s) TELMEX no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de terceros de acceso al SERVICIO o a Internet de terceros, de fallas del EQUIPO o software de EL CONSUMIDOR o fallas en la LÍNEA TELMEX imputables a EL CONSUMIDOR, de la



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO; (iv) fallas del SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que EL CONSUMIDOR tenga contratado y/o que utilice la LÍNEA TELMEX; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que EL CONSUMIDOR no mantenga instaladas en su EQUIPO las aplicaciones que al efecto TELMEX ponga a su disposición en los términos de la condición décima segunda de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

14. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO.

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELMEX las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos:

3. Gastos de Habilitación: EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX por la habilitación del SERVICIO con base a las tarifas vigentes del SERVICIO.

Los referidos Gastos de Habilitación serán facturados a EL CONSUMIDOR en el período de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO.

4. Cargo Mensual: Es la contraprestación mensual que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX por concepto del SERVICIO.

El Cargo Mensual será pagado de acuerdo con la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR y conforme al ciclo de facturación que le corresponda.

El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten a EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR podrá rentar de TELMEX una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda en términos de lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. La renta mensual por el uso de dicha UNIDAD TERMINAL DE DATOS se cargará al CONSUMIDOR en la factura correspondiente.

15. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO.

EL CONSUMIDOR deberá abstenerse de utilizar el SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento, así como acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELMEX y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de éstos.

Para que EL CONSUMIDOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa que le ofrezca dicho servicio deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación mexicana vigente.

Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

En caso de que EL CONSUMIDOR tenga conocimiento o se percate de que un tercero no autorizado por éste, cuente con las claves o contraseñas de acceso de uso al SERVICIO, EL CONSUMIDOR

deberá contactar a TELMEX de manera inmediata a través de los CANALES COMERCIALES; a fin de modificar o actualizar dichas claves o contraseñas de acceso.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente condición, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que se determinen por la autoridad competente, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar el SERVICIO y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo de EL CONSUMIDOR.

16. RESPONSABILIDAD.

El uso de la CUENTA INTERNET es responsabilidad de EL CONSUMIDOR, por lo que cualquier conexión a Internet así como la transmisión de datos utilizando dicha CUENTA INTERNET, se atribuirá a EL CONSUMIDOR.

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad de EL CONSUMIDOR restringir el uso de su CUENTA INTERNET a menores de edad quienes eventualmente pudieran acceder a este tipo de información.

En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN, EL CONSUMIDOR lo deberá reportar al Centro de Atención Telefónica, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva.

EL CONSUMIDOR libera expresamente a TELMEX de cualquier responsabilidad que se derive o se relacione con accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información que EL CONSUMIDOR consulte, transmita o reciba a través del SERVICIO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CONSUMIDOR le dé al SERVICIO.

17. VIGENCIA.

En caso de que EL CONSUMIDOR seleccione la opción de recibir en comodato la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una banda, la vigencia de los SERVICIOS será por tiempo indeterminado, entrando en vigor a partir de la fecha de firma del presente instrumento.

En caso de que EL CONSUMIDOR seleccione la opción de rentar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, la vigencia mínima forzosa de los SERVICIOS será de 6 (seis) meses contados a partir de la fecha de firma del presente instrumento, lo anterior considerando las características técnicas y el costo asociado a dicha unidad terminal.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

DE TERMINACIÓN

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TELMEX, a través de los CANALES COMERCIALES, quedando EL CONSUMIDOR obligado a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses aplicable a la opción de renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, éste se obliga a pagar a TELMEX por concepto de cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente.

Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las partes acuerdan que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones. En caso de que por causas imputables a TELMEX no sea posible prestar los SERVICIOS, LAS PARTES podrán darlos por terminados

sin responsabilidad ni penalidad alguna previa notificación por escrito.

MODALIDAD SELECCIONADA POR EL CONSUMIDOR PARA EL USO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS:

Renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda):

Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (una banda):

Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda):

SERVICIO CONTRATADO:

Infinitem Hogar:

Infinitem Negocio:

ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM:

**ANEXO "1"
MODALIDADES DEL SERVICIO**

SERVICIOS (Modalidades).	VELOCIDAD PROMEDIO DE RECEPCIÓN.	VELOCIDAD PROMEDIO DE ENVÍO.	CARACTERÍSTICAS.
Infinitem 1000.	hasta* 1 Mbps.	hasta* 128 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitem Negocio.		hasta* 384 Kbps.	
Infinitem 2 Mb.	hasta* 2 Mbps.	hasta* 256 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitem Negocio Red.		hasta* 640 Kbps.	
Infinitem Negocio Premium.	hasta* 4 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. 10 buzones de correo electrónico**.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

Infinitem 5 Mb.	hasta* 5 Mbps.		<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete Infinitem 333.
Infinitem 10 Mb.	hasta* 10 Mbps.	hasta* 640 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Conectes Negocio.
Infinitem 10 Mb.	hasta* 10 Mbps.	hasta* 640 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Conectes. • Velocidad disponible para Velocidad Infinitem 20 Mbps exclusiva para Paquete Conectes.
Infinitem 30 Mb.	hasta* 30 Mbps.	hasta* 640 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Velocidad Infinitem hasta 30 Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Mi Negocio).
Infinitem 40 Mb.	hasta* 40 Mbps.	hasta* 640 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete 599. • Velocidad disponible para Velocidad Infinitem 50Mbps exclusiva de Paquete Conectes.
Infinitem 50 Mb.	hasta* 50 Mbps.	hasta* 640 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete SuperNegocio.
Infinitem 100 Mb.	hasta* 100 Mbps.	hasta* 640 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Todo México Sin Límites. (Velocidad disponible para Paquete Telmex Negocio sin Límites 1).
Infinitem 150 Mb.	hasta* 150 Mbps.	hasta* 640 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Velocidad Infinitem hasta 150 Mbps (Velocidad exclusiva Paquete Telmex Negocio sin Límites 2).



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/222/2018
 Registro: 187-2018

Infinitem 190 Mb.	hasta* 190 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Velocidad Infinitem 200 Mbps (Velocidad exclusiva Paquete Conectes).
Infinitem 200 Mb.	hasta* 200 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Infinitem 1499. • Velocidad disponible para Paquete Negocio sin Límites 3.

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:

Bit: Por sus siglas en inglés *Binary digit* (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.

Byte: es una unidad de información utilizada como un múltiplo del bit. Equivale a 8 bits.

Bps: Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.

Kbps: Kilobits por segundo transmitidos.

Mbps: Megabits por segundo transmitidos.

GB: Unidad de medida utilizada para indicar la capacidad de volumen o almacenamiento de información.

LAN: Red local de EL CONSUMIDOR, por sus siglas en inglés Local Area Network.

*La velocidad contratada estará comprendida entre la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregada a EL CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELMEX conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

*EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo de sus hábitos de consulta de información de la red de Internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por EL CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior de EL CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos de EL CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a una misma UNIDAD TERMINAL DE DATOS. TELMEX prestará EL SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo con los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. EL CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.

** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo con la estrategia comercial de TELMEX lo cual se notificará a EL CONSUMIDOR a través de cualquiera de los siguientes medios: (a) la página web www.telmex.com, (b) aviso en la factura, y/o (c) correo electrónico.

Cualquier UNIDAD TERMINAL DE DATOS puede ser utilizada para integrar una red LAN, con las salvedades que apliquen para cada caso. Si EL CONSUMIDOR lo desea podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.

**Anexo "2"
KIT DE CONEXIÓN UNIDAD TERMINAL DE DATOS**

1. ENTREGA Y CONFIGURACIÓN DEL KIT DE CONEXIÓN.

TELMEX entregará a EL CONSUMIDOR una UNIDAD TERMINAL DE DATOS apropiada para la prestación del SERVICIO, la cual será entregada directamente por el técnico TELMEX que se presente en su domicilio para realizar la instalación o vía mensajería Cuando se trate de tecnología ADSL.

Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR: (i) verificar el modelo de la UNIDAD TERMINAL

DE DATOS así como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO y (ii) tratándose de tecnología ADSL, realizar la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y demás componentes de la misma

En caso de que de la verificación realizada por EL CONSUMIDOR se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto, deberá reportar lo anterior llamando al Centro de Atención Telefónica. Para solicitar la sustitución del KIT DE



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

CONEXIÓN, será necesario que EL CONSUMIDOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente recibido.

2. UNIDAD TERMINAL DE DATOS. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS y SUS ACCESORIOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda y sus ACCESORIOS por un plazo mínimo forzoso. En cualquier caso, EL CONSUMIDOR se obliga a responder del buen uso y conservación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, debiendo conectarla a un equipo regulador de voltaje que la proteja de daños por descargas eléctricas.

En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar sin costo para EL CONSUMIDOR cuando se considere que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS es inadecuada para el correcto funcionamiento del SERVICIO, sin afectar la opción de uso elegida por EL CONSUMIDOR.

Si EL CONSUMIDOR no acepta la referida modificación a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, o en su caso, el reemplazo de ésta, TELMEX podrá dar por terminado el SERVICIO conforme a los términos previstos en el Contrato. Para el funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS será necesario que EL CONSUMIDOR conecte la misma a una instalación eléctrica que cumpla con los requisitos técnicos determinados por su fabricante, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, además de contar con suministro de energía eléctrica continuo.

En caso de que EL CONSUMIDOR solicite el reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX deberá: (i) notificar a EL CONSUMIDOR el costo correspondiente y (ii) contar con la autorización de EL CONSUMIDOR.

Las modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS podrán realizarse en el domicilio de EL CONSUMIDOR o vía remota.

Queda prohibido a EL CONSUMIDOR realizar cualquier modificación a la UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de contravenir lo aquí estipulado, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar el SERVICIO.

3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. De no activar el SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá llamar al Centro de Atención Telefónica para acordar la forma en que se llevará a cabo la devolución del KIT DE CONEXIÓN. Si EL CONSUMIDOR realizó algún pago del SERVICIO o la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS,

TELMEX procederá a bonificar en la siguiente factura las cantidades que pagadas por este.

4. COMODATO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE UNA O DOBLE BANDA. EL CONSUMIDOR se obliga a:

- g) Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS para acceder a los SERVICIOS contratados.
- h) Responsabilizarse frente a TELMEX del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

i) Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.

j) No otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el derecho a usar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

k) Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

l) Restituir a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.

5. RENTA DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE DOBLE BANDA. EL CONSUMIDOR se obliga a:

h) Pagar a TELMEX la renta mensual aplicable por el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda de conformidad con los precios publicados en la página www.telmex.com.

i) Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda para acceder a los SERVICIOS contratados.

j) Responsabilizarse frente a TELMEX del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

k) Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.

l) No subarrendar, otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

m) Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

n) Restituir a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.

Las Partes acuerdan que la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda tendrá una vigencia mínima forzosa de 6 (seis) meses contados a partir de la entrega de dicho equipo.

En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá pagar a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente.

Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las partes acuerdan que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones.

6. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de falla de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX procederá a reemplazar el mismo, siempre y cuando EL CONSUMIDOR entregue dicho equipo al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para atender la falla del SERVICIO. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y el adaptador de corriente en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos, acordando las PARTES que, si EL CONSUMIDOR no devuelve la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELMEX, en una sola exhibición, el



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/292/2018
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/222/2018
187-2018

cargo que se establece en el numeral noveno del presente Anexo, misma que será facturada a EL CONSUMIDOR en la siguiente factura. Al momento de su entrega, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

En caso de falla imputable a EL CONSUMIDOR, éste deberá reportar dicha eventualidad al Centro de Atención Telefónica con el objeto de que se le proporcione otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS, quedando obligado EL CONSUMIDOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELMEX en la siguiente factura. El reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS se llevará a cabo en un plazo no mayor a 7 (siete) días hábiles contados a partir de la fecha en que EL CONSUMIDOR: (i) haya devuelto la UNIDAD TERMINAL DE DATOS con falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

7. CAMBIO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar el modelo o la opción aplicable al uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá: (i) solicitar dicho cambio y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de UNIDAD TERMINAL DE DATOS, conforme a las tarifas que se encuentren vigentes, y en su caso (iii) cubrir la renta mensual aplicable conforme a las tarifas vigentes.

EL CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato, si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada y cubre a TELMEX el cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, dicho cargo no podrá ser considerado en ningún caso como un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de UNIDAD TERMINAL DE DATOS llamando al Centro de Atención Telefónica, el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado vía mensajería dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR configurar nuevamente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

8. FALLAS EN LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. Las partes acuerdan que, en caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica a efecto de que éste sea sustituido por otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS que cuente con características y especificaciones similares. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregada por TELMEX en sustitución de la unidad defectuosa podrá ser nueva, usada o reciclada. En caso de que las fallas o el mal funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS sean atribuibles a EL CONSUMIDOR, éste deberá cubrir el costo de la reparación o reposición correspondiente.

9. DEVOLUCIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR se obliga a devolver la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en las Tiendas Comerciales TELMEX a más tardar dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELMEX la terminación del SERVICIO. Al momento de su devolución, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos.

10. CARGO POR NO DEVOLVER LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que no devuelva a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con lo establecido en el presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad a la tarifa vigente, el cual le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELMEX en la siguiente factura.

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

**LCDO. CARLOS IBARGÜENGOYTIA RIVA PALACIO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

