

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016

### REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	TELECOMUNICACIONES DE ANZA, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	TELECOMUNICACIONES DE ANZA, S.A.P.I. DE C.V.
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS
NÚMERO DE REGISTRO	151-2016
FECHA DE REGISTRO	24/05/2016

### TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET067840CO-106425
VIGENCIA	12/08/2044
NATURALEZA	TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS
COBERTURA	NOGALES, SONORA



17 OCT 2016  
Ciudad de México, a 24 de mayo de 2016

**C. CECILIA GARCÍA DE LEÓN PEÑUÑURI**  
**REPRESENTANTE LEGAL DE TELECOMUNICACIONES DE ANZA, S.A.P.I. DE C.V.**  
**P R E S E N T E**



Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS**, a través de un enlace Punto a Punto, presentado por el proveedor **TELECOMUNICACIONES DE ANZA, S.A.P.I. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 151-2016 de fecha 24 de mayo de 2016.

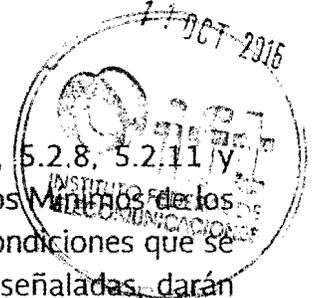
Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción V, de la Ley



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

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

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

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de transmisión bidireccional de datos 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:

Número de contrato: \_\_\_\_\_  
Fecha de contrato: Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_  
Fecha de vencimiento de Contrato: Día \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

**CARÁTULA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE TELECOMUNICACIONES DE ANZA, S.A.P.I. DE C.V.**

**DATOS GENERALES DEL SUSCRIPTOR**



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016
Registro: 151-2016



RFC: \_\_\_\_\_ HOMOClave: \_\_\_\_\_
Persona: Física ( ) Moral:( )
Nombre del suscriptor o razón social: \_\_\_\_\_
Apoderado legal: \_\_\_\_\_
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

DOMICILIO FISCAL

Calle: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_
Delegación/Municipio: \_\_\_\_\_
Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

DOMICILIOS DE INSTALACIÓN

1.- Calle: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_
Entre calle: \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_
Colonia: \_\_\_\_\_ Delegación/Municipio: \_\_\_\_\_
Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_
Teléfono: \_\_\_\_\_
Tipo de inmueble: Casa sola: \_\_\_\_\_ Condominio: \_\_\_\_\_ Edificio solo: \_\_\_\_\_ Conjunto de edificios: \_\_\_\_\_
Plaza comercial: \_\_\_\_\_

2.- Calle: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_
Entre calle: \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_
Colonia: \_\_\_\_\_ Delegación/Municipio: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_
Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_
Tipo de inmueble: Casa sola: \_\_\_\_\_ Condominio: \_\_\_\_\_ Edificio solo: \_\_\_\_\_ Conjunto de edificios: \_\_\_\_\_
Plaza comercial: \_\_\_\_\_

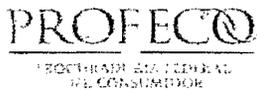
3.- Calle: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_
Entre calle: \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_
Colonia: \_\_\_\_\_ Delegación/Municipio: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_
Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_
Teléfono: \_\_\_\_\_
Tipo de inmueble: Casa sola: \_\_\_\_\_ Condominio: \_\_\_\_\_ Edificio solo: \_\_\_\_\_ Conjunto de edificios: \_\_\_\_\_
Plaza comercial: \_\_\_\_\_

INSTALACIÓN

El equipo se instalará en los domicilios señalados anteriormente el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_, en un horario de las \_\_\_\_\_ horas a \_\_\_\_\_ horas del día, en el supuesto de que el día de instalación por



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



causas supervenientes de alguna de las Partes no se lleve a cabo la instalación, éstas podrán programar otra fecha y horario de instalación de común acuerdo.

- Correo electrónico 1: \_\_\_\_\_
- Correo electrónico 2: \_\_\_\_\_
- EL CLIENTE SI ( ) NO ( ) acepta recibir factura y estado de cuenta por medio del correo electrónico arriba señalado.
- EL CLIENTE SI ( ) NO ( ) acepta recibir las notificaciones correspondientes por medio del correo electrónico arriba señalado.

**FIRMA DE CONFORMIDAD SUSCRIPTOR (CLIENTE)**

**PAQUETES DE SERVICIOS:**

P-P Intraurbano Anza 10 Mbps \_\_\_\_\_  
PP Intraurbano Anza 20 Mbps \_\_\_\_\_  
TOTAL MENSUAL: \_\_\_\_\_

**TARIFAS REGISTRADAS.**- En el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) Sujetas a cambio previo registro y autorización del IFT. Cualquier cambio tarifario será notificado a los suscriptores con 15 (quince) días de anticipación a la fecha de modificación, en caso de que el suscriptor no esté de acuerdo, podrá cancelar el servicio sin responsabilidad alguna dentro de los 15 (quince) días siguientes a que entren en vigor las modificaciones. "Precio en Pesos Mexicanos".

Tarifa por Instalación (Contrato) \$ \_\_\_\_\_  
Tarifa Mensual (Contrato) \$ \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN DE CRÉDITO**

Forma de pago:  
Efectivo: ( ) Transferencia: ( )

CARGO A TARJETA DE CRÉDITO ( )

EL CLIENTE SI ( ) NO ( ) acepta, que se realice el cargo automático a su Tarjeta de Crédito.

**FIRMA DE CONFORMIDAD SUSCRIPTOR (CLIENTE)**



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016

DATOS DE LA TARJETA

17 OCT 2016



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, CELEBRADO ENTRE TELECOMUNICACIONES DE ANZA S.A.P.I. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA CONCESIONARIA" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL APODERADO LEGAL Y POR OTRAS PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE DOCUMENTO A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

- I. Declara TELECOMUNICACIONES DE ANZA, S.A. DE C.V., por medio de su representante legal que:
  - a) Que es una sociedad constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, cuyo objeto social le permite la celebración del presente contrato, consta en la escritura pública número 39,078 (TREINTA Y NUEVE MIL SETENTA Y OCHO) de fecha 12 de noviembre del 2013, otorgada ante la fe del Licenciado Héctor Guillermo Monteverde Mosqueira, titular de la notaría número 51 (CINCUENTA Y UNO), con residencia en la ciudad de Hermosillo, Sonora, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, bajo el folio 41919\*7, el 19 de noviembre de 2013.
  - b) Cuenta con un Título de concesión otorgado el 12 de agosto de 2014, por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, para prestar cualquier servicio de telecomunicaciones que técnicamente le permitan los medios de transmisión e infraestructura de su red.
  - c) Que su apoderado tiene facultades suficientes, y capacidad legal para celebrar el presente contrato, como se acredita mediante la Escritura Pública. Número 39,078 (TREINTA Y NUEVE MIL SETENTA Y OCHO) de fecha 12 de noviembre del 2013, otorgada ante la fe del Licenciado Héctor Guillermo Monteverde Mosqueira, titular de la notaría número 51 (CINCUENTA Y UNO), con residencia en la ciudad de Hermosillo, Sonora, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, bajo el folio 41919\*7, el 19 de noviembre de 2013.
  - d) RAZÓN SOCIAL: TELECOMUNICACIONES DE ANZA, S.A.P.I. DE C.V.  
RFC: TAN1311141T9  
SITIO WEB: [www.anza.mx](http://www.anza.mx)
  - e) Que cuenta con la capacidad legal y técnica para proporcionar los Servicios que se mencionan en el presente Contrato.
  
- II. Declara EL CLIENTE:
  - a) Que todos los datos asentados en la CARÁTULA son ciertos.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



- b) Que en este acto solicita los servicios de telecomunicaciones indicados en la CARÁTULA, adhiriéndose al clausulado del presente contrato y que tiene la capacidad legal y económica para obligarse en términos del mismo.
- c) Que los datos asentados en la caratula del presente instrumento son ciertos, para los efectos conducentes en términos de las siguientes cláusulas.

Efectuadas las declaraciones que anteceden, las Partes de común acuerdo se obligan al tenor de las siguientes cláusulas que a continuación se detallan.

### CLAUSULAS

#### 1. DEFINICIONES.

**CARÁTULA.-** Anverso de este CONTRATO que forma parte integrante del mismo en donde se consignan los datos principales del CLIENTE, los SERVICIOS contratados y otras características de este CONTRATO.

**IFT.-** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**CONCESIÓN.-** La concesión otorgada a la CONCESIONARIA por el IFT para la prestación del SERVICIO CONCESIONADO en la ciudad de Nogales, Sonora.

**CONCESIONARIA.-** Se refiere a TELECOMUNICACIONES DE ANZA S.A.P.I. DE C.V., concesionaria para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgada por el IFT.

**EQUIPO.-** Significan los equipos terminales que a través de los cuales se prestan los SERVICIOS, los cuales son provistos por LA CONCESIONARIA según el PAQUETE DE SERVICIOS contratado por el CLIENTE y el análisis que realice el área técnica de LA CONCESIONARIA.

**FECHA DE CORTE.-** Es el último día de cada periodo de facturación mensual, contado a partir de la fecha en que se inició la prestación del SERVICIO.

**FECHA DE PAGO.-** Día de cada mes señalado por LA CONCESIONARIA, en el cual a más tardar el CLIENTE debe hacer el pago por los SERVICIOS del periodo de facturación correspondiente.

**RED.-** Red pública de telecomunicaciones que utiliza la CONCESIONARIA para prestar el servicio público contratado por el CLIENTE.

**SERVICIO (S).-** Se refiere a los servicios de Transmisión Bidireccional de Datos en su modalidad P-P Intraurbano Anza con velocidad de 10 Mbps ó de 20 Mbps, cualquier servicio adicional que de tiempo en tiempo contrate el CLIENTE. De conformidad con lo establecido en la caratula del presente Contrato.

**SISTEMA DE PAGO.-** Es la forma en la que el CLIENTE realizará el pago a LA CONCESIONARIA por la prestación de los SERVICIOS.

**SERVICIOS ADICIONALES.-** Son aquellos servicios que además del SERVICIO CONCESIONADO, el CLIENTE puede contratar por medio del presente y LA CONCESIONARIA por su propio derecho proporcionará al CLIENTE, así como aquellos otros SERVICIOS ADICIONALES que en el futuro el CLIENTE contrate en forma expresa con LA CONCESIONARIA durante la vigencia del presente CONTRATO.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016

11 OCT 2016



**SERVICIO CONCESIONADO.**- Es el servicio de P-P Intraurbano Anza.

**CLIENTE.**- El contratante de los SERVICIOS a que se refiere el presente CONTRATO, cuyos datos de identificación se establecen en la CARÁTULA quien será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el presente CONTRATO, independientemente de la persona que haga uso de los SERVICIOS.

### 2. OBJETO.

La CONCESIONARIA se obliga a proporcionar al CLIENTE el SERVICIO CONCESIONADO contratado durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, así como cualquier otro SERVICIO ADICIONAL contratado siempre y cuando se encuentre en las áreas en las que existe cobertura de la CONCESIONARIA y que previamente hayan sido autorizadas y dadas a conocer al CLIENTE por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por medio de su página de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx), así como en el establecimiento de la CONCESIONARIA..

El CLIENTE se obliga a pagar mensualmente la contraprestación en los términos y condiciones que se establecen en la cláusula de PAGOS por el SERVICIO (S) contratado (s), proporcionado (s) por LA CONCESIONARIA.

Los SERVICIOS se prestarán continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establezcan en la legislación, ordenamiento o disposición aplicable vigente, así como con las condiciones fijadas en este CONTRATO y conforme a las tarifas que para tales efectos registre la CONCESIONARIA ante el IFT, mismas que quedan señaladas en la CARÁTULA.

LA CONCESIONARIA solamente estará obligada a la prestación de los SERVICIOS, cuando se hayan cumplido todos los requisitos previstos en este CONTRATO, incluyendo el pago de los mismos por parte del CLIENTE.

En el supuesto que LA CONCESIONARIA se encuentre autorizado y preste servicios adicionales al SERVICIO, el CLIENTE podrá contratarlos en paquete o en forma individual y desagregada y se cobrarán, por tiempo, evento o cualquier otra modalidad, según el tipo de SERVICIO contratado y de acuerdo con los términos y condiciones previstos en las tarifas vigentes registradas. La contratación de los servicios adicionales, así como su cancelación deberá realizarse de forma expresa, por escrito por cualquier otro medio con el que cuente LA CONCESIONARIA en un plazo máximo de 5 días naturales, a partir de dicha manifestación, deberá cancelarlos, sin que esto implique la cancelación del SERVICIO principal.

LA CONCESIONARIA en ningún momento podrá obligar al CLIENTE a la contratación de SERVICIOS ADICIONALES al SERVICIO contratado. Asimismo, LA CONCESIONARIA tampoco condicionará la prestación del SERVICIO, ni obligará Al CLIENTE a adquirir equipos, valores o algún otro servicio que ofrezca LA CONCESIONARIA o un tercero.

El CLIENTE podrá consultar las áreas o regiones geográficas de cobertura autorizadas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en la página de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx), así como en [www.anza.mx](http://www.anza.mx) de LA CONCESIONARIA.

### 3. VIGENCIA.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



Las Partes acuerdan que el presente CONTRATO tendrá una vigencia indefinida a partir de la prestación del servicio.

### 4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DE TELECOMUNICACIONES DE ANZA.

LA CONCESIONARIA se obliga a lo siguiente:

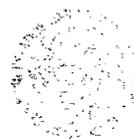
- a. Instalar, mantener y operar la RED en los puntos terminales de conexión en el límite interior del inmueble en los domicilios señalados en la CARÁTULA por el CLIENTE.
- b. Instalar el Equipo necesario, el cual por instalación tendrá el costo señalado en la CARATULA del presente CONTRATO, para la provisión del servicio en los inmuebles en donde se encuentran localizados los domicilios señalados en la CARÁTULA del CLIENTE.
- c. Facturar al CLIENTE el importe por concepto de renta mensual de los SERVICIOS contratados, aplicando las tarifas registradas ante la IFT.
- d. Tener siempre disponible y en un lugar visible en su establecimiento el horario de atención del establecimiento; los teléfonos 01 800 890 8214, el correo electrónico soporte@anza.mx y la página de internet www.anza.mx a disposición del CLIENTE, mismos a los que se podrá comunicar en cualquier momento; y podrá consultar las tarifas vigentes registradas y formas de pago, la descripción y características del SERVICIO y el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.
- e. LA CONCESIONARIA no se hará responsable del uso inadecuado por parte del CLIENTE de los equipos y accesorios que se le hubieren proporcionado con motivo del presente Contrato.
- f. LA CONCESIONARIA tendrá el derecho de interrumpir por el tiempo estrictamente necesario la prestación del SERVICIO objeto del presente Contrato cuando sea necesaria la inspección o el mantenimiento a su red, LA CONCESIONARIA procurará programar dichas actividades en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los CLIENTES e informará previamente a sus usuarios. LA CONCESIONARIA dará aviso al CLIENTE, por cualquier medio autorizado de las labores de mantenimiento o cualquier otra circunstancia o hecho previsible que pueda afectar la prestación del SERVICIO y la posible duración de dichos sucesos, con una antelación mínima de 24 horas.
- g. Si LA CONCESIONARIA acredita fehacientemente que las interrupciones del Servicio se deben al uso inadecuado del mismo por parte del CLIENTE, cualquier gasto para la reparación correspondiente correrá a cargo del propio CLIENTE.
- h. LA CONCESIONARIA será la única responsable frente a los usuarios por la prestación de los servicios.

### 5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.

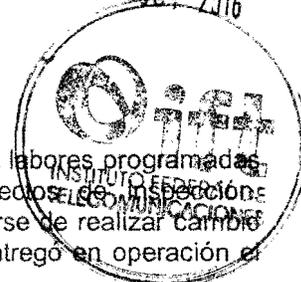
- a) Pagar en las oficinas de LA CONCESIONARIA o en cualquier otro establecimiento autorizado por esta última, los cargos que aparezcan en el estado de cuenta que se facturarán mensualmente, por los conceptos de renta básica, consumos, impuestos y cualquier otro SERVICIO ADICIONAL que LA CONCESIONARIA proporcione al CLIENTE. En el caso de los servicios de telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de la RED, se entenderá por autorización el sólo uso de los mismos.
- b) Permitir el acceso a sus domicilios al personal operario y empleados de LA CONCESIONARIA para realizar la instalación y actividades necesarias para la prestación del SERVICIO contratado, a los inspectores del Instituto Federal de Telecomunicaciones cuando por mandato de Ley así se determine (previa notificación) en cumplimiento de sus funciones y facultades de supervisión y verificación a fin de garantizar que la prestación de los servicios se realice con apego a las



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables. Previa a las labores programadas, deberán presentar su credencial o tarjeta de identificación, para los efectos de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso, así como abstenerse de realizar cambio alguno a las condiciones de instalación con las que LA CONCESIONARIA entrego en operación el SERVICIO contratado en sus domicilios.

- c) Es responsabilidad del CLIENTE el uso y/o aplicación que haga o permite hacer de los SERVICIOS materia de este CONTRATO; por lo que si el CLIENTE en el uso de sus SERVICIOS contratados infringe cualquier normatividad (Ley, Reglamento, Código, etc.) nacional o internacional vigente como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquiera otra que resulte en una actividad ilícita de manera consciente o no; el CLIENTE deslinda de cualquier responsabilidad a LA CONCESIONARIA y asume la responsabilidad total, compromisos, costos y daños a terceros derivado(s) de la misma.
- d) El CLIENTE no podrá revender o comercializar el SERVICIO total o parcialmente por la celebración del presente contrato. Asimismo, el CLIENTE tiene prohibido instalar extensiones adicionales dentro de los domicilios señalados o en un domicilio distinto a los que están especificados en el Contrato.

### 6. CAMBIO DE DOMICILIOS DEL SERVICIO.

El CLIENTE podrá solicitar por escrito el cambio de cualquiera de los domicilios agregados en la CARÁTULA, del SERVICIO y LA CONCESIONARIA efectuará el cambio si el domicilio se encuentra dentro del área de cobertura autorizado y cuenta con las facilidades técnicas necesarias, pagando el CLIENTE las tarifas correspondientes a dicho cambio.

En el entendido de que si el nuevo domicilio del CLIENTE quede fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de LA CONCESIONARIA y/o en caso de que no existan facilidades para realizar el cambio solicitado al domicilio solicitado, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para las partes. El CLIENTE por consiguiente, devolverá a LA CONCESIONARIA el equipo y accesorios que con motivo del presente contrato le hubiesen sido proporcionados por LA CONCESIONARIA.

### 7. EQUIPO.

LA CONCESIONARIA realizará la instalación correspondiente previo pago por dicho concepto de instalación, cuya tarifa se encuentra registrada y vigente ante el Instituto de conformidad con el paquete y plan contratado. proveerá al CLIENTE los accesorios y EQUIPO a través del cual LA CONCESIONARIA prestará los SERVICIOS establecidos en la CARÁTULA. Los EQUIPOS siempre serán propiedad de CONCESIONARIA y se entregan al CLIENTE en calidad de comodato simple y gratuito con la garantía que tendrá una duración proporcional a la vigencia del CONTRATO.

La instalación del EQUIPO se realizará conforme a lo señalado en la carátula del presente CONTRATO.

Se proporcionará el SERVICIO única y exclusivamente al número de equipos estipulados en este contrato y a los aparatos que se contraten posteriormente amparados por este instrumento.

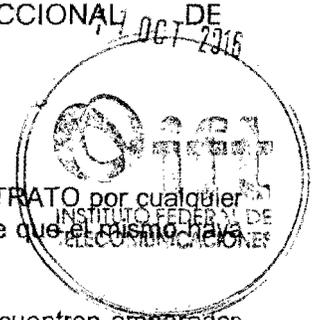
EL CLIENTE se compromete a manejar el EQUIPO con el cuidado necesario, y destinarlo únicamente para el uso de los SERVICIOS que contrata por medio del presente CONTRATO, sin posibilidad alguna de ceder, comercializar, transferir o retener bajo concepto alguno los mismos.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



EL CLIENTE se obliga a devolver a LA CONCESIONARIA al término del presente CONTRATO por cualquier causa, el EQUIPO en las mismas condiciones en que lo recibió, excepto por el desgaste que el mismo haya sufrido en condiciones normales de uso.

Serán a cargo de LA CONCESIONARIA todas las reparaciones del EQUIPO que se encuentren amparadas por la garantía que tenga el mismo, por lo que se suspenderá el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión y reparación del equipo, salvo que se proporcione al CLIENTE un EQUIPO sustituto, sin embargo, la suspensión, del cobro no procederá cuando se acredite que el CLIENTE está haciendo uso del SERVICIO y las reparaciones serán por cuenta y a cargo del CLIENTE cuando le sean imputables las fallas, descomposturas o mal uso del mismo.

En caso de pérdida, extravío, robo o destrucción del EQUIPO, el CLIENTE se obliga a dar aviso a LA CONCESIONARIA dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que ocurra y adquirir otro EQUIPO de las mismas características o en su caso a pagar el EQUIPO conforme a la cantidad que corresponda, con la excepción de que si se demuestra de manera fehaciente el robo correspondiente al EQUIPO quedara exenta de pago, dicha situación deberá ser acreditada dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes al suceso.

### 8. BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN. DEL SERVICIO.

En caso de suspensión del SERVICIO por causas imputables a LA CONCESIONARIA por un tiempo mayor de 72 (setenta y dos) horas consecutivas, el CLIENTE tendrá derecho a una bonificación proporcional de la RENTA al periodo de la interrupción, aun cuando esta se deba por caso fortuito o de fuerza mayor. En este caso, LA CONCESIONARIA aplicará dicha bonificación al CLIENTE en el siguiente periodo de facturación.

No obstante lo anterior, en caso de que "el SERVICIO no sea proporcionado en la forma y términos convenidos por causas imputables a LA CONCESIONARIA", esta última compensará al CLIENTE con la parte proporcional del precio de los SERVICIOS, bonificando el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación en el SERVICIO, de lo contrario el CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato sin responsabilidad alguna para éste.

### 9. PAGOS.

La fecha en la que se inicie la prestación del SERVICIO será la misma en la que se comenzará a cobrar por el mismo.

EL CLIENTE se obliga a pagar a LA CONCESIONARIA por los SERVICIOS, las cantidades que corresponden de conformidad con los SERVICIOS contratados, que hayan sido indicados en la CARÁTULA, y que en forma enunciativa más no limitativa podrán ser:

- La prestación del SERVICIO CONCESIONADO, cuyas tarifas cuyas tarifas se encuentran registradas y vigentes ante el IFT.
- Las cuotas por SERVICIOS ADICIONALES y que podrán ser modificadas en cualquier tiempo por LA CONCESIONARIA (previo registro ante el IFT, en los casos en que aplique) en su caso, debiendo LA CONCESIONARIA dar aviso en forma fehaciente al CLIENTE y obtener su consentimiento.

EL CLIENTE podrá optar por el SISTEMA DE PAGO de su elección, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados por LA CONCESIONARIA. El SISTEMA DE PAGO podrá ser cualquiera de los que a continuación se mencionan:

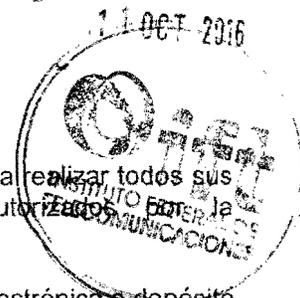


## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DE DEFENSA Y PROTECCIÓN  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



1. Pago en el domicilio de LA CONCESIONARIA.- En el cual el CLIENTE se obliga a realizar todos sus pagos mensuales correspondientes en cualquiera de los establecimientos autorizados por LA CONCESIONARIA a más tardar en la FECHA DE PAGO establecida.

2. Transferencia Electrónica a cuenta de LA CONCESIONARIA.- Depósito por vía electrónica o depósito en ventanilla en cuenta especificada por LA CONCESIONARIA, o bien, el pago se realizara con cargo automático a la tarjeta de crédito que señale el CLIENTE, de conformidad con lo señalado en la caratula del presente contrato.

### 10. FACTURACIÓN Y/O ESTADO DE CUENTA.

El cobro del SERVICIO será por periodos mensuales, a partir de la fecha en que se inició la prestación del SERVICIO, la cual será tomada de referencia para realizar la facturación y cobro del SERVICIO subsiguientes.

La facturación y/o Estado de cuenta de los servicios correspondiente al SERVICIO contratado, será enviado por LA CONCESIONARIA al CLIENTE en forma periódica dentro de los 10 (diez) días naturales antes de la FECHA DE PAGO, por correo electrónico o al domicilio que para el efecto el CLIENTE le indique de conformidad con lo señalado en la carátula del presente instrumento, pudiendo consultar el estado de cuenta y/o factura a través de la página [www.anza.mx](http://www.anza.mx) o cualquier otro medio electrónico que al efecto se acuerde entre las partes

Las facturas y/o estado de cuenta que LA CONCESIONARIA expida conforme lo anterior, incluirán los cargos, costos, naturaleza del SERVICIO con base en los siguientes conceptos; a) Periodo de facturación; b) SERVICIOS ADICIONALES y en su caso c) Gastos por concepto de cobranza de los SERVICIOS.

EL CLIENTE se obliga a cubrir la cantidad total que ampare la factura mensual a más tardar en la FECHA DE PAGO.

EL CLIENTE contará con un plazo de un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago de la factura correspondiente, para realizar ante LA CONCESIONARIA cualquier aclaración por escrito que estime conveniente en relación con la factura de los SERVICIOS. LA CONCESIONARIA determinará dentro de los siguientes 30 (treinta) días de recibida la solicitud de aclaración, si procede la bonificación por pagos indebidos, en tal caso LA CONCESIONARIA compensará al CLIENTE con el descuento proporcional del cargo indebido, bonificando dicho monto, en la siguiente facturación del CLIENTE más un 20% (veinte por ciento) de la facturación inmediata siguiente a la fecha de la aclaración.

La omisión o mora en el pago en la FECHA DE PAGO, facultará a LA CONCESIONARIA a suspender los SERVICIOS o dar por terminado el presente CONTRATO sin necesidad de resolución judicial o administrativa.

### 11. CESIÓN DE DERECHOS.

EL CLIENTE no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de este CONTRATO a terceros en los mismos domicilios, sin previa notificación a LA CONCESIONARIA por escrito y entregando previamente a LA CONCESIONARIA los documentos necesarios para generar la cesión del CONTRATO.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



El CLIENTE deberá estar al corriente con todos sus pagos, en su caso, LA CONCESIONARIA autoriza la cesión dentro de los 10 días naturales siguientes a la solicitud. El cesionario será responsable ante LA CONCESIONARIA de todos los pagos futuros que tenga el CLIENTE.

### 12. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Son causas de suspensión del SERVICIO:

- Que el CLIENTE no cubra las contraprestaciones (en la FECHA DE PAGO);
- Por instalar equipos o accesorios que no se encuentren debidamente homologados o aprobados por el IFT o modificar la instalación realizada por LA CONCESIONARIA, adquiriendo EL CLIENTE la responsabilidad por los daños y perjuicios que se lleguen a ocasionar a LA RED.
- Por declaración judicial o administrativa.

En caso de suspensión de los SERVICIOS, estos no podrán reanudarse hasta en tanto el CLIENTE no cubra los saldos insolutos y el costo de reactivación (costo proporcional al 20% (veinte por ciento) de un pago mensual, de conformidad con el plan contratado) de los SERVICIOS a LA CONCESIONARIA.

La suspensión de los servicios por causas imputables al CLIENTE, no le da derecho a suspender los pagos debidos a LA CONCESIONARIA.

LA CONCESIONARIA reanudará EL SERVICIO inmediatamente a que:

- EL CLIENTE realice el pago de sus adeudos.
- EL CLIENTE realice el retiro de los equipos o accesorios no homologados o aprobados por el IFT, así como en su caso, el pago de los daños y perjuicios ocasionados a la RED.
- Se revoque o cesen los efectos de la declaración judicial o administrativa correspondiente.

En el supuesto de que la suspensión del SERVICIO sea por causas imputables a LA CONCESIONARIA se atenderá lo señalado en la Cláusula Tercera del presente CONTRATO.

### 13. CAUSAS DE CANCELACIÓN O TERMINACIÓN ANTICIPADA.

A. LA CONCESIONARIA podrá rescindir el presente CONTRATO, en forma inmediata y sin necesidad de que medie declaración judicial o administrativa en los siguientes casos:

- Por falta de pago de 2(dos) o más facturas o por no cubrir las cantidades adeudadas a LA CONCESIONARIA dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de suspensión del SERVICIO..
- Por remover o cambiar unilateralmente de los domicilios del CLIENTE el SERVICIO, independiente de la responsabilidad de daños y perjuicios que resulten.
- Por el uso ilegal de los SERVICIOS o el EQUIPO en contravención de las disposiciones legales reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del SERVICIO.
- Si el CLIENTE comercializa o revende el SERVICIO contratado, así como la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del SERVICIO a cualquier tercero sin la debida autorización de LA CONCESIONARIA o del IFT.
- Si el CLIENTE cede los derechos y/u obligaciones del presente CONTRATO, la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de LA CONCESIONARIA



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



- B. El CLIENTE podrá rescindir el presente CONTRATO sin responsabilidad en los siguientes casos:
- Si LA CONCESIONARIA, hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el CLIENTE, para la prestación del SERVICIO, ya sea por queja, aclaración, la solicitudes tienen que estar debidamente formuladas.
  - Si LA CONCESIONARIA, no realiza la bonificación o el descuento en términos del presente CONTRATO además de las penalidades.
  - Si LA CONCESIONARIA, no cumple con la prestación del SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con estándares de calidad convenidos o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes.

El CLIENTE podrá cancelar el presente CONTRATO en cualquier momento, lo cual podrá realizar a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató el SERVICIO.

#### 14. INCONDICIONALIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO.

LA CONCESIONARIA no podrá obligar al CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el SERVICIO solicitado.

#### 15. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS.

Las PARTES señalan como domicilios convencionales los establecidos en la CARÁTULA. Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado a la otra parte dentro de los 10 (diez) días siguientes a la fecha en que se efectuó. En caso de incumplimiento de esta obligación, LA CONCESIONARIA podrá dar por terminado el presente CONTRATO, sin perjuicio de que cualquier notificación causará efectos en el domicilio anterior.

#### 16. NO DISCRIMINACIÓN.

LA CONCESIONARIA no discriminará a ningún CLIENTE por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, condición social, de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o discapacidades.

#### 17. USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

En cuanto a los usuarios con discapacidad, tendrán acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones que los demás CLIENTES, en relación a la contratación LA CONCESIONARIA tiene la obligación de tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios y paquetes que ofrezca LA CONCESIONARIA.

#### 18. ATENCIÓN AL CLIENTE.

Todo reporte por fallas o cualquier consulta relacionada con el SERVICIO o los EQUIPOS, así como sugerencias y reclamaciones podrá realizarse de forma gratuita a través de su Sistema de Atención a solicitudes en el teléfono 01 800 890 82 14 el cual se encuentra disponible las 24 horas del día todos los días del año, o bien de manera personal al domicilio ubicado en Nápoles 4 colonia Centenario C.P. 83260, Hermosillo, Sonora, de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas y sábados de 10:00 a



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016

11 OCT 2016



13:00 horas, o a la dirección de correo electrónico soporte@anza.mx o por medio de la página de Internet [www.anza.mx](http://www.anza.mx), o medio idóneo que para el efecto señale LA CONCESIONARIA.

Cuando la suspensión por fallas o deficiencias excedan de 12 horas consecutivas, LA CONCESIONARIA, hará una bonificación proporcional en la cuenta del CLIENTE en el siguiente periodo de facturación.

### 19. DERECHOS MINIMOS DE USUARIO.

LA CONCESIONARIA entregará la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones a la firma del presente contrato, misma que mantendrá publicada de manera permanente en el portal de internet que en su caso proporcione. Aunado a lo anterior, el CLIENTE tendrá derecho con base en lo siguiente:

- LA CONCESIONARIA se obliga a prestar el SERVICIO y dar continuidad al mismo en los términos pactados en el presente instrumento.
- LA CONCESIONARIA otorgará protección a los datos personales proporcionados por el CLIENTE en términos de la legislación aplicable.
- LA CONCESIONARIA no cuenta con la facultad de prohibir, limitar y vulnerar el derecho de elección del CLIENTE, respecto a elegir a proveedor del SERVICIO correspondiente.
- A que LA CONCESIONARIA preste el SERVICIO conforme a los parámetros de calidad contratados y de conformidad con los parámetros establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- LA CONCESIONARIA se obliga a realizar las notificaciones correspondientes respecto a cualquier pretensión de cualquier cambio a las condiciones del contrato, dicha notificación se realizará por los medios y términos establecidos, las modificaciones al CONTRATO se establecerán de común acuerdo con la autorización del CLIENTE, en el supuesto de aceptar las modificaciones correspondientes, se realizará la solicitud de modificación del Registro del contrato ante la Procuraduría Federal del Consumidor, de no estar de acuerdo el CLIENTE o si LA CONCESIONARIA no cumple con las condiciones pactadas, el CLIENTE podrá rescindir el CONTRATO.
- LA CONCESIONARIA tiene la obligación de atender la solicitud del cambio de domicilio del CLIENTE.
- LA CONCESIONARIA tiene la obligación de realizar las bonificaciones o descuentos por fallas en el SERVICIO o cargos indebidos, imputables a LA CONCESIONARIA.
- LA CONCESIONARIA brindará la información que el CLIENTE solicite de conformidad con las disposiciones y términos que establece la Constitución y leyes aplicables.
- LA CONCESIONARIA se abstendrá a realizar llamadas al CLIENTE sobre promociones del SERVICIO o paquetes a menos que el CLIENTE manifieste su consentimiento por escrito.

En el supuesto de que LA CONCESIONARIA modifique las condiciones originalmente contratadas, el CLIENTE podrá solicitar el cumplimiento forzoso del CONTRATO y en caso de que LA CONCESIONARIA no las cumpla el CLIENTE podrá rescindir el presente instrumento. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las PARTES, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

### 20. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente CONTRATO, las partes se someten a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás Legislación, ordenamiento o disposición aplicable vigente y a la jurisdicción en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor y en la vía judicial a la jurisdicción de los Tribunales competentes del



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/146/2016  
Servicio: TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
Expediente: PFC.H.C.1/131/2016  
Registro: 151-2016



domicilio del CLIENTE señalado en la CARÁTULA, renunciado expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

La nulidad de una o más cláusulas o disposiciones de este contrato no afectara la validez del resto del mismo.

El CLIENTE SI ( ) NO ( ) acepta que LA CONCESIONARIA ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él, con motivo del presente contrato y SI ( ) NO ( ) acepta que le envíen publicidad sobre bienes y servicios.

FIRMA DE CONFORMIDAD EL CLIENTE

21. REGISTRO DEL CONTRATO.

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión, perteneciente la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 151 de fecha 24 del mes de mayo de 2016.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [www.profeco.gob.mx/spt\\_contratos/151\\_16.pdf](http://www.profeco.gob.mx/spt_contratos/151_16.pdf) y en el siguiente código



Cualquier variación al presente contrato en perjuicio del CLIENTE, se tendrá por no puesta.

Este contrato se firmó por duplicado en la ciudad de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, a \_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
CONCESIONARIA

\_\_\_\_\_  
CLIENTE

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

**LCDO. MAXIMILIANO CÁRDENAS DENHAM  
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y  
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

MLGM/FAR

