

PROFECO

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.I/004/2019
Registro: 013-2019

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

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: ON
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA FIJA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 013-2019
FECHA DE REGISTRO: 22/01/2019

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET005422CO-100747
VIGENCIA: 07/04/2038
NATURALEZA: TELEFONIA LOCAL FIJA Y ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 22 de enero de 2019.

COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V.

P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA FIJA E INTERNET**, presentado por **COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 013-2019, a 22 de enero de 2019

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



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECHO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

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

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

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

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía 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:



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
 DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
 Registro: 013-2019

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”



Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.
 Colonia de Tlalpan No. 1934 Col. Churubusco Country Club C.P. 04210
 Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México.
 R.F.C. CFS070219NNA
www.oninternet.com.mx
 Tel. 55 9129 9888

Solicitud de Venta ON Internet y Telefonía

Datos del Cliente

Apellido Paterno:	Apellido Materno:	
Nombre (s):		
Calle:	No. Exterior:	
Colonia:	No. Interior:	
Código Postal:	Localidad (Ciudad, Población):	Estado:
Alcaldía / Municipio:	Complemento / referencia domiciliaria:	
Entre Calle:	y calle:	
Teléfono (Sólo se darán contactar el servicio, a 10 dígitos):	Teléfono Celular (a 10 dígitos):	RFC:
Correo electrónico:		

ON tiene un Servicio a tu medida

Contrato de Adhesión ante PROFECO, bajo el número ____ 2018, de fecha _____ del 2018; mismo que podrá ser consultado en la dirección electrónica: www.oninternet.com.mx

Folio IFT: _____

Oferta Comercial:

Internet:
 ON 10 ON 50
 ON 20 ON 60
 ON 30

Internet + Telefonía:
 Dual ON 10 Dual ON 50
 Dual ON 20 Dual ON 60
 Dual ON 30

Telefonía:
 Single ON

Gastos de Instalación

Acepto pagar los gastos de instalación de la siguiente manera:

Importe \$ _____ Importe con letra: (_____).

Nº Tarjeta: _____ Institución Bancaria: _____ Vencimiento: _____

Otros servicios 1 mes 12 meses Otro: _____ meses

Cableado interior Aparato de teléfono Total \$ _____

Portabilidad: Sí Número a portar _____ Plazos: 1 mes 3 meses Otro: _____ meses

No Proveedor a portar _____



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

El (los) servicios contratados con alguna promoción vigente al momento de la contratación tienen un plazo forzoso de permanencia de 12 meses a partir de la firma del presente documento. Asimismo en caso de que el suscriptor autorice cargos automáticos a su tarjeta de crédito y posteriormente solicite la cancelación de esta forma de pago en el contrato, la promoción y/o oferta comercial adquirida bajo este tipo de forma de pago también dejará de aplicar respecto a dicho servicio contratado. Una vez vencido el plazo forzoso, la presente ampliación de servicios contratados se volverá por tiempo indefinido y voluntario para ambas partes. Acepto plazo forzoso:

Conectividad

(Firma del cliente)

PROFECO/STLM/0119

Mesh _____ Router, extensor _____

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

Fecha: _____ Hora: _____

Modalidad seleccionada para el equipo modem: Comodato Modelo _____ Marca _____

Consideración del servicio de Telefonía fija e Internet

Comercializadora de Frecuencias Satelitales S. de R.L. de C.V. en adelante COFRESA, me informó y explicó los términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios de Telefonía fija e Internet para el mercado residencial registrado como Contrato de Adhesión ante PROFECO, bajo el número _____ 2018 de fecha _____ del 2018, mismo que está a mi disposición en la siguiente dirección electrónica www.oninternet.com.mx.

EL PROVEEDOR se obliga a confirmarme por cualquier medio indubitable dentro de un plazo de 10 días hábiles, si cuenta con la disponibilidad para la instalación y prestación del SERVICIO. En caso de contar con disponibilidad, EL PROVEEDOR llevará a cabo las tareas de instalación del SERVICIO dentro de esos mismos 10 días en el domicilio señalado por EL SUSCRIPtor, por lo que estoy de acuerdo en darle las facilidades que resulten necesarias, y que en caso de no existir disponibilidad, se dejará sin efecto esta solicitud.

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

Manifiesto mi conformidad para que EL PROVEEDOR lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales en términos de lo dispuesto por el aviso de privacidad, el cual me fue previamente mostrado y que se encuentra publicado para mi consulta en la página www.oninternet.com.mx con la finalidad de incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial: SI _____ NO _____

Uso del Correo electrónico:

EL SUSCRIPtor SI _____ NO _____ acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico que se precisa en este mismo documento.

EL SUSCRIPtor SI _____ NO _____ acepta que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones le sea enviada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____

Uso de Información:

EL SUSCRIPtor SI _____ NO _____ acepta que su información sea cedida o transmitida por EL PROVEEDOR a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Autorización para cargo de tarjeta de crédito / débito

Nombre y Firma del Suscriptor

Por medio de la presente autorizo a EL PROVEEDOR, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por _____ meses.

No. de Tarjeta _____

Institución Bancaria _____

Firma o rúbrica del Suscriptor



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

Buró de Crédito

El Suscriptor manifiesta que los datos aquí asentados son verídicos y por este conducto autoriza a Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., para que lleve a cabo reportes, investigaciones y monitoreo periódico sobre su comportamiento crediticio en las Sociedades de Información Crediticia que esa empresa estime conveniente. Asimismo declara EL SUSCRITOR que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará y/o reportará. EL SUSCRITOR está consciente y acepta que este documento quede bajo propiedad de Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., para efectos de control y cumplimiento de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia misma a la que deberán sujetarse las Sociedades de Información Crediticia según lo refiera el artículo 28 de la Ley mencionada. La autorización expresa a lo antes señalado se manifiesta a través de la firma de El SUSCRITOR.

SI NO

Registro de Consumidores

EL SUSCRITOR manifiesta que los datos proporcionados a Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., son verídicos y manifiesta su consentimiento expreso para que Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., le envíe por cualquier medio (electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología), el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios que publicita y vende.

SI NO

Aviso de Privacidad Telefónica fija e Internet

Recibí Carta de Derechos mínimos: SI NO

Los datos personales recabados por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., conocida comercialmente como "ON", con domicilio en Calzada de Tlalpan, número 1924, Colonia Churubusco Country Club, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04210, son necesarios para las siguientes finalidades primarias: i) su registro como Suscriptor; ii) proveer el servicio de Teléfono fija e Internet (en lo sucesivo, el Servicio); iii) informante sobre cambios en el servicio contratado; iv) realizar gestiones de cobranza del servicio, a través de visitas presenciales, llamadas telefónicas, mensajes o cualquier otro medio de comunicación; v) realizar instalaciones, desinstalaciones y/o servicios técnicos, con familiares y/o personas relacionadas con el suscriptor cuando el mismo no se encuentre en su domicilio; vi) emisión de facturación electrónica relacionada con el servicio, y vii) cumplir con las obligaciones legales que deriven de la relación comercial, y podrán utilizarse para las siguientes finalidades secundarias: i) llevar a cabo rifas, encuestas, sorteos, concursos, ofertas, programas, actividades publicitarias, promociones y otorgamiento de cortesías; ii) verificar la identidad de los participantes y ponerse en contacto por cualquier medio con los ganadores; iii) evaluar la calidad del servicio; iv) ofrecerle nuevas opciones de programación (paquetes) y pago del Servicio; v) envío de promociones, newsletters o información de socios comerciales del Responsable y/o terceros que tengan alguna relación jurídica con el Responsable; vi) envío de productos promocionales, obsequios y/o premios, información y muestras; y vii) permitir el acceso, control y video-vigilancia / grabación para la seguridad de las personas que visitan las instalaciones del Responsable.

Además, su información podrá utilizarse para fines de mercadotecnia, publicidad y prospección comercial, específicamente para el ofrecimiento y la promoción de bienes, productos y servicios del responsable.

Consiento el tratamiento de mis datos personales, para las finalidades secundarias antes descritas Sí No

Se hace del conocimiento al titular de los datos personales, que puede para manifestar su negativa al tratamiento de sus datos personales de conformidad a lo previsto en la Ley, para todas o algunas de las finalidades secundarias, sin que ello tenga como consecuencia la conclusión del tratamiento para las finalidades primarias, enviando un correo electrónico a datospersonaleson@oninternet.com.mx. Para efecto de ofrecer al Suscriptor diferentes opciones de pago y/o instalación del servicio, la responsable puede recabar y tratar datos personales financieros y patrimoniales que incluyen datos de tarjeta de crédito o débito, situación en el buró de crédito, obligaciones susceptibles de valoración económica, tipo de vivienda (casa, local comercial o edificio), tipo de construcción (madera, adobe, concreto, lámina u otro).

Consiento el tratamiento de mis datos financieros y patrimoniales, para las finalidades antes descritas Sí No

Para conocer mayor información sobre los términos y condiciones en que serán tratados sus datos personales, puede consultar nuestro aviso de privacidad integral en la página de internet www.oninternet.com.mx en la sección Aviso de Privacidad. Derivado de la relación jurídica que tengo con el responsable, doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales, incluyendo los patrimoniales y financieros, para las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad.

Nombre y Firma del Suscriptor

Manifiestan las partes estar conscientes del alcance contenido y términos del presente contrato y lo firman, en la fecha que se indica en el presente registro de suscripción, sujetándose y aceptando de manera expresa EL SUSCRITOR los términos del presente contrato.

La voluntad expresa a lo antes señalado se manifiesta a través de la firma de EL SUSCRITOR o persona designada.

PROFECO/EST/1110



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
PROFECHO

PROCURADURÍA FEDERAL
 DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
 Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
 Registro: 013-2019

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”



Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.
 Colonia de Tlalpan No. 1924 Col. Churubusco Country Club C.P. 04210
 Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México.
 R.F.C. CFS070215NHA
www.oninternet.com.mx
 Tel. 55 9128 5899

Orden de Servicio ON Internet y Telefonía fija

Datos del Cliente / Contratante

Nº Folio:

Apellido Paterno:	Apellido Materno:	Nombre (s) / Razón Social:
Calle:	No. Exterior:	No. Interior:
Colonia:	Alcaldía / Municipio:	Código Postal:
Localidad (Ciudad, Población):	Estado:	Teléfono de contacto:

Datos del Servicio

Nº OS:	Tipo de OS:	Nº Cliente DISH:	
Nº Telefónico asignado:	Nº serie Aparato telefónico:	Serie Nº Modem:	Tipo de red (cableado): <input type="checkbox"/> Cobre <input type="checkbox"/> Fibra

ON tiene un Servicio a tu medida

Contrato de Adhesión ante PROFECO, bajo el número _____, de fecha _____ del 2018, mismo que podrás consultar en la dirección electrónica: www.oninternet.com.mx.
 Folio IFT: _____

Oferta contratada: _____

Características del Servicio

PROFECO/ON/000000000000

Instalación Desinstalación Falla Cambio de componente Otro _____

Forma de pago _____ Importe cobrado al Cliente \$ _____

Serie Nº Modem anterior:

Serie Nº Modem actual:

Observaciones:

El (los) servicios contratados con alguna promoción vigente al momento de la contratación tienen un plazo forzoso de permanencia de 12 meses a partir de la firma del presente documento. Asimismo en caso de que el suscriptor autorice cargos automáticos a su tarjeta de crédito y posteriormente solicite la cancelación de esta forma de pago en el contrato, la promoción y/o oferta comercial adquirida bajo este tipo de forma de pago también dejará de aplicar respecto a dicho servicio contratado. Una vez vencido el plazo forzoso, la presente ampliación de servicios contratados se volverá por tiempo indefinido y voluntario para ambas partes. Acepto plazo forzoso:

(Firma del cliente)



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

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

Fecha: _____ Hora: _____

Modalidad seleccionada para el equipo modem: Comodato Modelo _____ Marca _____

Datos del Técnico

Manifiesto que con esta fecha he dejado instalado y funcionando correctamente el servicio, en el domicilio que se describe en el presente documento y que previamente validé personalmente.

Nº Suscripción: _____

Nº Empresa: _____

Firma de conformidad del Cliente / Contratante

Acepto de conformidad, manifestando con esta fecha que ha quedado debidamente funcionando a mi entera satisfacción, el servicio contratado.

Nombre completo y firma

Consideración del servicio de Internet y Telefonía fija

Comercializadora de Frecuencias Satelitales S. de R.L. de C.V. en adelante COFRESA, me Informó y explicó los términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios de Telefonía fija e Internet para el mercado residencial registrado como Contrato de Adhesión ante PROFECO, bajo el número 2018 de fecha _____ del 2018, mismo que está a mi disposición en la siguiente dirección electrónica www.oninternet.com.mx.

EL PROVEEDOR se obliga a confirmarme por cualquier medio indubitable dentro de un plazo de 10 días hábiles, si cuenta con la disponibilidad para la instalación y prestación del SERVICIO. En caso de contar con disponibilidad, EL PROVEEDOR llevará a cabo las tareas de instalación del SERVICIO dentro de esos mismos 10 días en el domicilio señalado por EL SUSCRIPtor, por lo que estoy de acuerdo en darle las facilidades que resulten necesarias, y que en caso de no existir disponibilidad, se dejará sin efecto esta solicitud.

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

Manifiesto mi conformidad para que EL PROVEEDOR lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales en términos de lo dispuesto por el aviso de privacidad, el cual me fue previamente mostrado y que se encuentra publicado para mi consulta en la página www.oninternet.com.mx con la finalidad de incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial: SI _____ NO _____

Uso del Correo electrónico:

EL SUSCRIPtor SI _____ NO _____ acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico que se precisa en este mismo documento.

EL SUSCRIPtor SI _____ NO _____ acepta que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones le sea enviada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____

Uso de Información:

EL SUSCRIPtor SI _____ NO _____ acepta que su información sea cedida o transmitida por EL PROVEEDOR a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Autorización para cargo de tarjeta de crédito / débito

Nombre y Firma del Suscriptor

Por medio de la presente autorizo a EL PROVEEDOR, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por _____ meses.

No. de Tarjeta _____

Institución Bancaria _____

Firma o rúbrica del Suscriptor



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECHO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

Buró de Crédito

El Suscriptor manifiesta que los datos aquí asentados son verídicos y por este conducto autoriza a Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., para que lleve a cabo reportes, investigaciones y monitoreo periódico sobre su comportamiento crediticio en las Sociedades de Información Crediticia que esa empresa estime conveniente. Asimismo declara EL SUSCRIPtor que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará y/o reportará. EL SUSCRIPtor está consciente y acepta que este documento quede bajo propiedad de Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., para efectos de control y cumplimiento de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia misma a la que deberán sujetarse las Sociedades de Información Crediticia según lo reitera el artículo 28 de la Ley mencionada. La autorización expresa a lo antes señalado se manifiesta a través de la firma de El SUSCRIPtor.

SI NO

Registro de Consumidores

EL SUSCRIPtor manifiesta que los datos proporcionados a Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., son verídicos y manifiesta su consentimiento expreso para que Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., le envíe por cualquier medio (electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología), el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios que publicita y vende.

SI NO

Aviso de Privacidad Internet y Telefonía Fija

Recibí Carta de Derechos mínimos: SI NO

Los datos personales recabados por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R. L. de C.V., conocida comercialmente como "ON", con domicilio en Calzada de Tlalpan, número 1924, Colonia Churubusco Country Club, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04210, son necesarios para las siguientes finalidades primarias: I) su registro como Suscriptor; II) proveer el servicio de Telefonía fija e Internet (en lo sucesivo, el Servicio); III) informarle sobre cambios en el servicio contratado; IV) realizar gestiones de cobranza del servicio, a través de visitas presenciales, llamadas telefónicas, mensajes o cualquier otro medio de comunicación; V) realizar instalaciones, desinstalaciones y/o servicios técnicos, con familiares y/o personas relacionadas con el suscriptor cuando el mismo no se encuentre en su domicilio; VI) emisión de facturación electrónica relacionada con el servicio, y VII) cumplir con las obligaciones legales que deriven de la relación comercial, y podrán utilizarse para las siguientes finalidades secundarias: I) llevar a cabo rifas, encuestas, sorteos, concursos, ofertas, programas, actividades publicitarias, promociones y otorgamiento de cortesías; II) verificar la identidad de los participantes y ponerse en contacto por cualquier medio con los ganadores; III) evaluar la calidad del servicio; IV) ofrecerle nuevas opciones de programación (paquetes) y pago del Servicio; V) envío de promociones, newsletters o información de socios comerciales del Responsable y/o terceros que tengan alguna relación jurídica con el Responsable; VI) envío de productos promocionales, obsequios y/o premios, información y muestras; y VII) permitir el acceso, control y video-vigilancia / grabación para la seguridad de las personas que visitan las instalaciones del Responsable.

Además, su información podrá utilizarse para fines de mercadotecnia, publicidad y prospección comercial, específicamente para el ofrecimiento y la promoción de bienes, productos y servicios del responsable.

Consiento el tratamiento de mis datos personales, para las finalidades secundarias antes descritas SI No

Se hace del conocimiento al titular de los datos personales, que puede manifestar su negativa al tratamiento de sus datos personales de conformidad a lo previsto en la Ley, para todas o algunas de las finalidades secundarias, sin que ello tenga como consecuencia la conclusión del tratamiento para las finalidades primarias, enviando un correo electrónico a datospersonales@oninternet.com.mx. Para efecto de ofrecer al Suscriptor diferentes opciones de pago y/o instalación del servicio, la responsable puede recabar y tratar datos personales financieros y patrimoniales que incluyen datos de tarjeta de crédito o débito, situación en el buró de crédito, obligaciones susceptibles de valoración económica, tipo de vivienda (casa, local comercial o edificio), tipo de construcción (madera, adobe, concreto, lámina u otro).

Consiento el tratamiento de mis datos financieros y patrimoniales, para las finalidades antes descritas SI No

Para conocer mayor información sobre los términos y condiciones en que serán tratados sus datos personales, puede consultar nuestro aviso de privacidad integral en la página de internet www.oninternet.com.mx en la sección Aviso de Privacidad. Derivado de la relación jurídica que tengo con el responsable, doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales, incluyendo los patrimoniales y financieros, para las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad.

Nombre y Firma del Suscriptor

Manifiestan las partes estar conscientes del alcance contenido y términos del presente contrato y lo firman, en la fecha que se indica en el presente registro de suscripción, sujetándose y aceptando de manera expresa EL SUSCRIPtor los términos del presente contrato.

La voluntad expresa a lo antes señalado se manifiesta a través de la firma de EL SUSCRIPtor o persona designada.

PROFECHO/0119



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

O.N.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES S. DE R.L. DE C.V. (COFRESA), A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPtor", BAJO LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- Declara "EL PROVEEDOR"

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo con el Acta Constitutiva No. 75,531 de fecha 15 de febrero de 2007, presentada ante el Licenciado Luis Felipe Morales Viesca, Notario Público número 60 de la Ciudad de México.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos de pleitos y cobranzas para la celebración de este Contrato.
- C) Objeto Social: Es una empresa de telecomunicaciones, la cual dentro de su objeto social se encuentra la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente CFS070215NNA.
- E) Con dirección fiscal en Calzada de Tlalpan No.1924, Col. Churubusco Country Club, C.P. 04210, en la Ciudad de México.
- F) Que es concesionario, autorizado de la Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio de TELEFONÍA FIJA E INTERNET en el territorio nacional. Acreditando lo anterior con el título de concesión y/o autorización de fecha 27 de noviembre de 2018, otorgado por parte de Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx.
- G) Señalo como domicilio legal el ubicado en Calzada de Tlalpan No.1924, Col. Churubusco Country Club, C.P. 04210 en la Ciudad de México.

II.- Declara "EL SUSCRIPtor"

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

"EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el servicio de telefonía fija e internet de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo a los estándares de calidad previstos en el presente Contrato así como los establecidos por su Título de Concesión/Autorización y demás normatividad aplicable, mediante el pago de la tarifa correspondiente al Plan Comercial seleccionado por parte de "EL SUSCRIPtor".



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPtor" por la prestación del servicio de telefonía fija e internet

SEGUNDA. TARIFAS

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

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "EL PROVEEDOR" pueden ser consultados en la página de internet www.oninternet.com.mx.

TERCERA. - FORMA DE PAGO.

"EL SUSCRIPtor" pagará a "EL PROVEEDOR" el servicio de manera mensual y la fecha de pago del servicio estará sujeta y/o ligada a la fecha en que se contrate y/o solicite el servicio.

- a) **PAGO EN EFECTIVO:** "EL PROVEEDOR" le entregará sin costo alguno, una tarjeta de pagos (en adelante TID) al momento de la contratación a "EL SUSCRIPtor", misma que podrá ocupar para conocer y cubrir el importe que deberá pagar mensualmente en los centros de conveniencia que "EL PROVEEDOR" designe para ello. En caso de robo y/o extravío favor de comunicarse a Atención a Clientes para solicitar la reposición de la misma, la cual deberá hacer "EL PROVEEDOR" sin costo alguno.
- b) **CARGO AUTÓMATICO A TARJETA DE CRÉDITO:** El cliente podrá pagar mediante cargos automáticos, a la tarjeta que este señale en la carátula del contrato, las cantidades correspondientes del periodo de facturación del que se trate.

Es obligación de "EL SUSCRIPtor", mantener actualizados sus datos para que "EL PROVEEDOR", pueda realizar de forma periódica los cargos mensuales sin ningún inconveniente, esto evitará le sean generados futuros adeudos a "EL SUSCRIPtor".

CUARTA. FACTURACIÓN

"EL PROVEEDOR" se encuentra obligado a entregar en el domicilio de "EL SUSCRIPtor" un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. "EL PROVEEDOR" podrá pactar expresamente con "EL SUSCRIPtor" que el estado de cuenta y/o factura sea enviada al correo electrónico señalado en la carátula o consultado a través de la página de Internet www.oninternet.com.mx, "EL SUSCRIPtor" podrá consultar el estado de cuenta en la página de internet www.oninternet.com.mx y/o solicitándola vía atención a clientes en los teléfonos que para tal efecto ponga a su disposición "EL PROVEEDOR", dicha información estará disponible en www.oninternet.com.mx se actualizará al menos cada fecha de corte de servicio.

QUINTA. – FECHA LÍMITE DE PAGO.

El pago de la renta mensual será la que se señala en la solicitud de servicio por los servicios contratados. "EL SUSCRIPtor" se obliga a pagar dentro de los primeros 06 (seis) días posteriores a su fecha de corte, esto para evitar que se generen cargo de reconexión, mismos que está registrado y vigente ante el IFT.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

SEXTA. PAGOS

El pago de la mensualidad señalada en la carátula, "EL SUSCRIPtor" deberá hacerlo en los 6 (seis) primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a "EL SUSCRIPtor" el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

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

"EL PROVEEDOR", cuando realice modificaciones a las condiciones originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a "EL SUSCRIPtor" con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, "EL SUSCRIPtor" podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 30 días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones,

SEPTIMA. – CONDICIONES DE PAGO.

"EL SUSCRIPtor" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR" las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos:

- a) **Gastos de Instalación:** Es la contraprestación única que "EL SUSCRIPtor" pagará a "EL PROVEEDOR" por la instalación, cableado interior y material necesario para la prestación del Servicio.
Los referidos Gastos de Instalación serán facturados a "EL SUSCRIPtor" conforme a lo señalado en la solicitud de Servicio.
- b) **Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que "EL SUSCRIPtor" pagará a "EL PROVEEDOR" por concepto del Servicio recibido.
El Cargo Mensual será pagado de acuerdo a la tarifa debidamente registrada y vigente ante el IFT para la modalidad del Servicio elegida por "EL SUSCRIPtor" en el presente contrato y conforme al ciclo de facturación que le corresponda.
- c) **Otros Cargos:** Según correspondan por servicios adicionales contratados y disfrutados por "EL SUSCRIPtor" ajenos a los servicios de telecomunicaciones.

La facturación y cobro de los cargos antes señalados, se realizará a través del recibo de "EL PROVEEDOR" y deberán ser pagados en la fecha señalada en el mismo o en el estado de cuenta, según la forma de pago elegida por EL SUSCRIPtor".

Las partes acuerdan que, si el pago del servicio no es cubierto por "EL SUSCRIPtor" dentro de la fecha límite de pago, estipulada en el recibo, "EL PROVEEDOR" procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

OCTAVA.- VIGENCIA

La vigencia del presente contrato será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de "LOS SERVICIOS", y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato, excepto cuando "EL SUSCRIPtor" haya aceptado contratar "Los Servicios" con un plazo de permanencia, el cual será por un plazo forzoso de hasta 12 (doce) meses contados a partir de la contratación de "Los Servicios", mismo que será señalado y aceptado por el "EL SUSCRIPtor" en la Solicitud de Servicios, "EL SUSCRIPtor" podrá darlo por terminado en cualquier momento sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de recabar autorización de "EL PROVEEDOR" ni penalización alguna cuando el plazo de permanencia concluya, y deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de "EL PROVEEDOR"; lo



TCZ Q

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con “EL PROVEEDOR” por “Los Servicios” de telecomunicaciones utilizados.

En el caso de que cualquiera de las partes solicite la cancelación de “Los Servicios” originalmente contratados antes de que venza el plazo de permanencia, el cual será por un plazo forzoso de hasta 12 (doce) meses contados a partir de la contratación de “Los Servicios”, las partes acuerdan que para este supuesto cuando el Contrato se termine de manera anticipada, la parte que haga efectiva la terminación anticipada se obliga a pagar a la otra el equivalente al 20 (veinte) por ciento del importe de las contraprestaciones mensuales que hayan quedado pendientes de ser cubiertas hasta la terminación del plazo forzoso contratado.

En caso de que “EL SUSCRIPtor” se encuentre sujeto a un plazo de permanencia, “EL PROVEEDOR” debe comunicar de manera fehaciente a “EL SUSCRIPtor” que el plazo de permanencia está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente “EL PROVEEDOR”. Una vez concluido dicho plazo, “EL SUSCRIPtor” podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, atendiendo lo establecido en el primer párrafo de esta cláusula.

Cuando “EL SUSCRIPtor” opte por contratar de manera indefinida, tanto “EL SUSCRIPtor”, como “EL PROVEEDOR” podrán dar por terminado en cualquier momento el contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa, “EL SUSCRIPtor”, deberá presentar la solicitud de cancelación de “Los Servicios” a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató dichos servicios y deberá devolver Los Equipos y accesorios que sean propiedad de “EL PROVEEDOR”, así como pagar cualquier adeudo con “EL PROVEEDOR” por “LOS SERVICIOS” de telecomunicaciones efectivamente utilizados hasta la fecha de su conclusión

NOVENA– INSTALACIÓN.

“EL PROVEEDOR” deberá efectuar la instalación y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un plazo que no exceda de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del contrato, o bien en la fecha que “EL SUSCRIPtor” designe para que se le visite en su domicilio.

Se hace del conocimiento de “EL SUSCRIPtor” que dicha instalación podrá ser delegada por “EL PROVEEDOR” a un tercero, para realizar la instalación, activación o servicios técnicos necesarios e inherentes a la prestación del servicio, no obstante, el responsable de la instalación, así como de los derechos y obligaciones del presente contrato siempre será “EL PROVEEDOR”.

DÉCIMA. - VISITA EN FALSO.

“EL SUSCRIPtor”, se compromete a estar en el domicilio una vez programada la visita para realizar la instalación del servicio solicitado y/o servicio técnico. En el supuesto de no encontrarse “EL SUSCRIPtor” en la fecha acordada, deberá comunicarse con “EL PROVEEDOR” a través de su Call center antes de 24 horas para la visita con la finalidad de que sea reprogramada para que le genere otra visita, en caso contrario se generará a cargo de “EL SUSCRIPtor” un costo adicional, mismo que será cubierto por esté, en el período de facturación siguiente a la contratación o periodo de facturación, según sea el caso.

DECIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN

Cuando “EL SUSCRIPtor” no paga dentro de la fecha señalada en la cláusula QUINTA, “EL PROVEEDOR” suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de “EL SUSCRIPtor” el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

"EL PROVEEDOR" deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

DECIMA SEGUNDA.- INICIO Y CONTRAPRESTACIÓN

Una vez instalado el equipo terminal y que "EL SUSCRIPtor" cuente con el servicio "EL PROVEEDOR" podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin penalidad alguna para "EL SUSCRIPtor" y en perjuicio de "EL PROVEEDOR", el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" reembolsará a "EL SUSCRIPtor", las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos.

DECIMA TERCERA - TERMINACIÓN SIN RESPONSABILIDAD PARA EL PROVEEDOR

- a) En su caso por, la muerte de "EL SUSCRIPtor"
- b) por disolución o liquidación de "EL SUSCRIPtor";
- c) o por concurso mercantil declarado a "EL SUSCRIPtor".
- d) Por información imprecisa en los datos proporcionados por el propio "EL SUSCRIPtor" y que fueron asentados en la carátula del presente Contrato;

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACION SIN RESPONSABILIDAD PARA "EL SUSCRIPtor"

- a) En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste "Los Servicios" de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes
- b) Porque "EL SUSCRIPtor" no esté de acuerdo con las modificaciones del presente Contrato, o en su caso por la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o modificación de la programación, y/o digitalización del o "Los Servicios" originalmente contratados, previa solicitud
- c) Cambio en el domicilio y "EL PROVEEDOR", no cuente con cobertura.
- d) Por cualquier otra causa permitida por las leyes aplicables.

La terminación anticipada del Contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, exceptuando la muerte de "EL SUSCRIPtor", no exime a "EL SUSCRIPtor" del pago por cargos pendientes por el servicio prestado.

DÉCIMA QUINTA.- BONIFICACIÓN

"EL SUSCRIPtor" deberá comunicar en forma inmediata a "EL PROVEEDOR" las fallas o interrupciones del Servicio(s).

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

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas siguientes al reporte "EL PROVEEDOR", hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio



1020

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

contratado por "EL SUSCRIPtor", dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que "EL PROVEEDOR" reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de **telefonía fija e internet** se procederá a verificar el tipo de falla y el tiempo para la reparación de la misma no puede exceder las 72 horas siguientes al reporte recibido.

"EL PROVEEDOR" dará aviso a "EL SUSCRIPtor", por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso "EL PROVEEDOR" dejará de cobrar al "EL SUSCRIPtor" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, lo mismo ocurrirá si "EL PROVEEDOR" no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por "EL PROVEEDOR" los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente

DÉCIMA SEXTA.- RECISIÓN POR EL PROVEEDOR

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

- a) Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- b) Si "EL SUSCRIPtor", comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de "EL PROVEEDOR" o de la Secretaría o el IFT;
- c) Si "EL SUSCRIPtor", cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de "EL PROVEEDOR";
- d) Si "EL SUSCRIPtor", no cubre todas las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR" dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.
- e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.

DÉCIMA SEPTIMA.- RECISIÓN POR EL SUSCRIPTOR

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el "EL SUSCRIPtor", en los siguientes casos:

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



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

DECIMA OCTAVA.- CAMBIO DE DOMICILIO

Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de "**EL SUSCRIPtor**", queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de "**EL PROVEEDOR**", será causa automática de terminación del contrato sin penalidad para ambas partes, "**EL SUSCRIPtor**" permitirá el retiro por parte de "**EL PROVEEDOR**", del equipo y accesorios que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados a "**EL SUSCRIPtor**".

DECIMA NOVENA.- CALIDAD DEL SERVICIO

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

VIGÉSIMA.- CAMBIOS EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN

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

En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

"**EL PROVEEDOR**" no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

Cuando "**EL PROVEEDOR**" modifique las condiciones originalmente contratadas, "**EL SUSCRIPtor**" podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo.

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.

VIGÉSIMA PRIMERA. SERVICIOS ADICIONALES

"**EL PROVEEDOR**" podrá prestar servicios adicionales siempre y cuando "**EL SUSCRIPtor**" lo solicite o autorice, y generará un prorrato por el servicio adicional solicitado.

Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de "**EL SUSCRIPtor**", por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente "**EL PROVEEDOR**".

"**EL PROVEEDOR**" no podrá obligar a "**EL SUSCRIPtor**" a contratar algún servicio adicional como requisitos para la contratación o continuar con los servicios contratados, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; así mismo "**EL SUSCRIPtor**" en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para "**EL SUSCRIPtor**" y sin que este afecte el servicio principal contratado. "**EL PROVEEDOR**" deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

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

VIGÉSIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

La aceptación de "EL SUSCRIPtor" para que "EL PROVEEDOR" emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el "EL SUSCRIPtor" en la solicitud de servicio, previa firma de autorización.

VIGÉSIMA TERCERA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, "EL PROVEEDOR" cuenta con diversos mecanismos para atender las necesidades de los usuarios con discapacidad, para que "EL SUSCRIPtor" conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato, así como los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca "EL PROVEEDOR".

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

VIGÉSIMA CUARTA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a "EL SUSCRIPtor" la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a la firma del contrato y mantenerla de manera permanente en su página web.

VIGÉSIMA QUINTA. DERECHOS DEL SUSCRIPtor

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

VIGÉSIMA SEXTA. ATENCIÓN A FALLAS

"EL SUSCRIPtor" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a "EL PROVEEDOR" de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono (01) 559638-3474 el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año información que se encuentra disponible en la página www.oninternet.com.mx

VIGÉSIMA SEPTIMA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

VIGÉSIMA OCTAVA.- MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN

Este modelo de Contrato de Adhesión, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 013 de fecha 21 del mes de enero de 2019.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.!!On 013-2019.pdf y en el siguiente código



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

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma

CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET

"EL PROVEEDOR" y "EL SUSCRIPtor" acuerdan que se entenderá por:

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

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

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

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

Mbps: Megabits por segundo transmitidos.

Kbps: Kilobits por segundo transmitidos

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

*La velocidad contratada estará comprendida entre el equipo terminal (módem) entregado a "EL SUSCRIPtor" y hasta el primer punto de acceso a la red, conforme a las velocidades registradas ante "IFT".

Es responsabilidad de "EL SUSCRIPtor" tomar las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

Es obligación de "EL PROVEEDOR" otorgar el equipo terminal con las características mínimas necesarias para hacer uso del servicio de internet que provee.

1. "EL SUSCRIPtor" contará con los equipos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, "EL PROVEEDOR" informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales.
2. "EL SUSCRIPtor" tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.
3. "EL PROVEEDOR" no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.
4. "EL PROVEEDOR" no es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "comutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. "EL PROVEEDOR" no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio de "EL SUSCRIPtor", por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

EQUIPO TERMINAL MODEM EN COMODATO.

EL EQUIPO TERMINAL MODEM y accesorios colocados para la prestación del servicio de Internet, por "EL PROVEEDOR" en el domicilio de "EL SUSCRIPtor" son exclusiva propiedad de "EL PROVEEDOR", mismos que son otorgados en comodato. "EL SUSCRIPtor" se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por "EL PROVEEDOR" a la terminación del contrato.

1. "EL SUSCRIPtor" deberá cubrir el costo de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.
2. "EL SUSCRIPtor" se obliga a: utilizar el Equipo en la forma autorizada por "EL PROVEEDOR", a no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo y a NO ceder el Equipo sin el consentimiento de "EL PROVEEDOR".
3. "EL SUSCRIPtor" deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; "EL SUSCRIPtor" reconoce que "EL PROVEEDOR" no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de "EL SUSCRIPtor" por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, o porque "EL SUSCRIPtor" y/o un tercero haya manipulado las instalaciones eléctricas. "EL PROVEEDOR" se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos terminales otorgados en comodato.
4. En el caso de que el Equipo sea objeto de siniestro, "EL SUSCRIPtor" deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento

"EL SUSCRIPtor" tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el siniestro.

NEUTRALIDAD DE LA RED

Los Servicios provistos por "EL PROVEEDOR" a "EL SUSCRIPtor", cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

"EL SUSCRIPtor" podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por "EL PROVEEDOR", dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

"EL PROVEEDOR" se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

"EL PROVEEDOR" preservará la privacidad de "EL SUSCRIPtor" y la seguridad de la red.

"EL PROVEEDOR" publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

"EL PROVEEDOR" podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por "EL SUSCRIPtor", siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

La UNIDAD DE CONEXIÓN puede ser configurada de la siguiente manera:

El equipo terminal (módem) que "EL PROVEEDOR" proporciona a "EL SUSCRIPtor" se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red.

WiFi

Alámbrico.

CONDICIONES SERVICIO DE TELEFONÍA

"EL PROVEEDOR" y "EL SUSCRIPtor" acuerdan que el servicio de telefonía consiste en la comunicación de voz entre usuarios a través de líneas telefónicas, conectadas a una central de conmutación automática.

EL PROVEEDOR ofrece a EL SUSCRIPtor el servicio en modalidades: a) Residencial b) Comercial

2.- OBLIGACIONES A CARGO DE EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR se compromete a:

- a) Instalar, mantener y operar la red pública de Telefonía hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra el domicilio de EL SUSCRIPtor.
- b) Instalar el dispositivo de interconexión terminal "DIT" en el interior del inmueble, mismo que es propiedad de EL PROVEEDOR, y el cableado interior que va del dispositivo DIT hacia el interior del inmueble donde se encuentra el domicilio de EL CONSUMIDOR es propiedad de este último.
- c) Suministrar a solicitud de EL CONSUMIDOR, el cableado necesario ubicado dentro del inmueble de EL CONSUMIDOR.
- d) EL PROVEEDOR identificará el número total de llamadas realizadas a las establecidas en el plan comercial y el excedente será incluido en la renta básica.
- e) El servicio de larga distancia internacional, EL PROVEEDOR lo detallará en el estado de cuenta y/o factura, de acuerdo a la modalidad usada, destino, duración, fecha de cada llamada y tarifa.
- f) Realizar la investigación y/o verificación necesaria en relación a llamadas y/o servicios que EL SUSCRIPtor no reconozca.

3.- OBLIGACIONES A CARGO DE EL SUSCRIPtor.

EL SUSCRIPtor se obliga a:

- a) Responsabilizarse de cualquier uso indebido o abuso que se le dé a la línea o infraestructura instalada en su domicilio.
- b) Conectar a la red equipos homologados o aprobados por EL PROVEEDOR.
- c) Responsabilizarse por el buen uso del DIT y a partir de este, el cableado y las instalaciones en el interior de su domicilio.

4.- EQUIPAMIENTO



1020

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/16/2019
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/004/2019
Registro: 013-2019

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

EL SUSCRIPtor podrá adquirir o contratar de **EL PROVEEDOR** o de un tercero que más convenga a sus intereses los aparatos, accesorios, cableado interno, instalación interior, mantenimiento y demás ser vicios.

5.- PORTABILIDAD

Cuando "**EL SUSCRIPtor**" decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminada de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de "**EL SUSCRIPtor**"; éste tiene derecho a exigir el pago de las penas convencionales establecidas en el contrato si la portación no se ejecuta en los plazos establecidos, o en la fecha comprometida por "**EL PROVEEDOR**" al que contrate el servicio cuando de manera expresa se haya acordado con "**EL SUSCRIPtor**".

"**EL SUSCRIPtor**" tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a "**EL PROVEEDOR**" cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables "**EL SUSCRIPtor**".

La ejecución de la portabilidad, tendrá como consecuencia la cancelación del Servicio de Telefonía.

6.- APARATO TELEFÓNICO.

EL PROVEEDOR pondrá a elección de **EL SUSCRIPtor**, el aparato telefónico que mejor se adapte a sus necesidades, el cual estará a la venta y podrá pagar en una sola exhibición o en su defecto en el plazo que **EL PROVEEDOR** designe en su solicitud de servicios, mismo que al ser liquidado pasara a ser propiedad de **EL SUSCRIPtor**.

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

"**EL PROVEEDOR**"

EL SUSCRIPtor

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

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

AVVM/far

