

FOLIO ELECTRÓNICO: **DIVERSOS**

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: **052366**

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 05 DE AGOSTO DE 2021

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN X DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 23 DE LOS LINEAMIENTOS DEL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES; 4 FRACCIONES V, INCISO III) Y X, INCISO I), 36 FRACCIÓN I DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CONTRATO DE ADHESIÓN

CONTRATO DE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CONCESIONARIO: AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.

FOLIOS ELECTRÓNICOS
ASOCIADOS:

FET005887CO-107326,	FET008230CO-107326,	FET009754CO-107326,
FET029922CO-107326,	FET031267CO-107326,	FET069914CO-107326,
FET069916CO-107326,	FET069946CO-107326,	FET069948CO-107326,
FET069952CO-107326,	FET069954CO-107326,	FET069956CO-107326,
FET069960CO-107326,	FET070163CO-107326,	FET070167CO-107326,
FET070233CO-107326,	FET070239CO-107326,	FET070245CO-107326,
FET070303CO-107326,	FET071348CO-107326,	FET071374CO-107326,

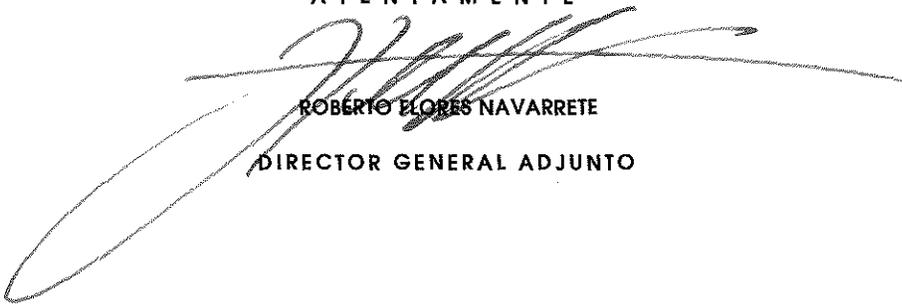
SERVICIOS OBJETO DEL
CONTRATO: INTERNET Y TRANSMISIÓN DE DATOS

REGISTRO ANTE LA
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR:

OFICIO PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/417/2021 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES, QUEDANDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL NÚMERO 258-2021

FECHA DE REGISTRO
PROFECO: 03 DE AGOSTO DE 2021

A T E N T A M E N T E


ROBERTO FLORES NAVARRETE

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO

LDV/gcp

NC.- 2021_7301



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



*Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos
de Adhesión de Telecomunicaciones*

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/417/2021

Expediente: PFC.H.C.1/247/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: AT&T
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 258-2021
FECHA DE REGISTRO: 03/08/2021



TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET071348CO-107326
VIGENCIA: 29/09/2045
NATURALEZA: TITULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

**AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.
PRESENTE**

Ciudad de México, a los 03 días del mes de agosto del año 2021.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **258-2021** de fecha **03 de agosto de 2021**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES EN EL ESQUEMA DE PREPAGO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V. EN SU CARÁCTER DE PROVEEDOR Y POR LA OTRA PARTE "EL SUSCRIPTOR":

DECLARACIONES

I. Las Partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente Contrato.
- b) Tiene celebrado contrato marco de prestación de servicios de telecomunicaciones con un concesionario mayorista para la red de acceso a internet fijo para la prestación de los Servicios.
- c) Que aceptan que el presente Contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Podrá autorizar a cualquier empresa de su grupo corporativo para prestar, comercializar y facturar los Servicios, Servicios Adicionales, Equipos y cualquier otro concepto derivado del presente Contrato, haciéndolo del conocimiento previo del Suscriptor.
- e) El Proveedor es el único responsable frente al Suscriptor por la prestación de los servicios contratados, mismos que se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca la normatividad aplicable, así como los parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros.
- f) Que al momento de que el Suscriptor active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

1. DEFINICIONES

AVISO DE PRIVACIDAD: Se refiere a la modalidad integral del documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que el Proveedor pone a disposición del Suscriptor previamente al tratamiento de sus datos personales, para darle a conocer la información que se recaba del mismo y con qué fines.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA o CAT: Es el servicio de atención que se brinda al Suscriptor a través del número telefónico gratuito 800-1010-288.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS: Se refiere a las áreas geográficas en las cuales el Proveedor prestará los Servicios y que se describen en un mapa de cobertura, el cual será actualizado por el Proveedor de forma periódica y puesto a disposición del Suscriptor en los TDA's.

CONCESIÓN: Se refiere a cualquiera de las concesiones otorgadas por el Gobierno Federal a las Concesionarias para la prestación de los Servicios.

CONCESIONARIA(S): Significa AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., y/o cualquier otra empresa del grupo corporativo al que pertenece el Proveedor que tenga título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgado por autoridad competente.

CONTRATO: Se refiere al presente instrumento registrado ante PROFECO.

DERECHOS ARCO: Se refiere a los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, contemplados por la Normativa de Datos Personales.

DERECHOS ARCO: Se refiere a los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, contemplados por la Normativa de Datos Personales.

DOMICILIO DEL SERVICIO: Lugar físico determinado por el Suscriptor en el que éste hará uso de los Servicios contratados y que no podrá ser modificado sin previa autorización del Proveedor.

EQUIPO Es el equipo terminal mediante el cual el Suscriptor puede acceder a los Servicios ofrecidos por el Proveedor y que son objeto del presente Contrato. El Equipo deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTR para poder conectarse a la red y hacer uso de los Servicios contratados.

GARANTÍA DE EQUIPO: Documento otorgado por el Proveedor al Suscriptor al momento de la entrega del Equipo (siempre que éste haya sido adquirido con el Proveedor), mediante el cual el Proveedor se obliga a responder contra



cualquier defecto de fabricación y funcionamiento del Equipo por un tiempo determinado, el cual no podrá ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo.

INAL: Se refiere al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

IFT: Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LFTR: Se refiere a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

LFPDPPP: Se refiere a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

NOM-184-SCFI-2018: Se refiere a la NOM-184-SCFI-2018, elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019.

NORMATIVA DE DATOS PERSONALES: Se refiere conjuntamente a la LFPDPPP, su Reglamento, los Lineamientos del Aviso de Privacidad y cualquier otro ordenamiento vigente en materia de datos personales en posesión de los particulares que sea aplicable en los Estados Unidos Mexicanos.

NÚMERO CONFIDENCIAL: Es un número de identificación personal, confidencial e intransferible con el cual el Suscriptor podrá realizar trámites y adquirir servicios vía telefónica o en los TDA's.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CALIDAD OFRECIDA: Porcentajes de calidad obligatorios para la Concesionaria respecto de los Servicios prestados por el Proveedor conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT, ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

PRÁCTICA PROHIBIDA: Los Servicios del Proveedor no están diseñados para utilizarse de ninguna manera para los siguientes efectos estando dicho uso prohibido: (i) cualquier violación a la legislación o regulación aplicable; (ii) cualquier actividad, incluida la comercialización de cualquier Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal habilitante correspondiente emitido por el IFT tenga la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios, autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío masivo de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vi) si vence, obstruye o penetra, o intente anular, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o los sistemas inalámbricos del Proveedor, o la red o los sistemas de otra entidad; que acceda, o intente acceder sin autorización a las cuentas de otros; o que afecta negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar los Servicios del Proveedor (vii) si pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red; (viii) si causa daños a la red u a otros Suscriptores; (ix) el uso anómalo de los servicios; (x) la conexión a la Red de cualquier equipo no autorizado o debidamente homologado por el IFT; (xi) la movilidad del Equipo fuera del Domicilio del Servicio, (xii) cualquier otro acto prohibido por las leyes; o (xiii) cuando se corrobore que el Suscriptor, de manera enunciativa mas no limitativa, realiza las siguientes acciones: (a) hospedar sitios web amigables al spam, incluyendo sitios con software de spam; (b) cuando a través de los Servicios de Internet se hagan propuestas fraudulentas de productos y/o servicios; (c) intente acceder a cuentas o sistemas de terceros (hacking) o intente encubrir, falsificar o usurpar la identidad de la conexión de otro, mediante el uso de los Servicios contratados, o (d) se detecte la falsificación de un mensaje electrónico.

PROFECO: Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor.

PROVEEDOR: AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.

RED: La red pública de telecomunicaciones y demás elementos técnicos sobre la cual el Proveedor prestará el servicio.

SERVICIOS: Los servicios de telecomunicaciones de acceso a internet fijo que el Proveedor ofrecerá al amparo de este Contrato y que el Suscriptor haya contratado a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que el Proveedor distribuye de manera continua, uniforme y regular por cualquier medio autorizado por el Proveedor.

SERVICIO(S) ADICIONAL(ES): Servicio(s) opcional(es) que el Proveedor podrá prestar al Suscriptor de manera adicional a los Servicios siempre y cuando la provisión de estos servicios sea factible y se cuente con el consentimiento del Suscriptor para tal efecto.

SERVICIOS DE TERCEROS: Servicios proporcionados por terceros no vinculados al Proveedor, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados por dicho servicio no están vinculados al servicio prestado por el Proveedor, ni a sus servicios adicionales y cuyo cobro se realiza a través de la facturación del Proveedor.

SIM: (del inglés: Subscriber Identity Module), es una tarjeta inteligente que se utiliza para identificar a los dispositivos inalámbricos.

SUSCRIPTOR: El usuario de los Servicios.

TDA: Es el lugar físico a través del cual el Proveedor realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización de servicios de telecomunicaciones y/o atención a Suscriptores.

2. OBJETO DEL CONTRATO

2.1 Este Contrato tiene por objeto la prestación de los Servicios de acceso a internet fijo en la modalidad de prepago, es decir, el Suscriptor pagará el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de recargas que realice el Suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el Proveedor inicie la prestación de los Servicios.

2.2 El Proveedor no puede obligar al Suscriptor a contratar servicios adicionales como requisitos para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios.

2.3 Para usar los Servicios, el Suscriptor deberá adquirir una SIM con el Proveedor y posteriormente: (i) insertar el SIM dentro del Equipo, y (ii) encender el Equipo. En caso de cualquier duda, el Suscriptor podrá recibir ayuda del Proveedor a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente Contrato.

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

Al activar los Servicios, el Suscriptor manifiesta su voluntad de:

1. Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, y
2. Aceptar que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://www.att.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.html>.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el primer uso de los Servicios que realice el Suscriptor.

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

3. CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1 Las partes reconocen y aceptan que la prestación de los Servicios, se encuentra regida por lo establecido en la Concesión y en las diversas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes aplicables, la LFTR, la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la NOM-184-SCFI-2018.

3.2 El Suscriptor se obliga a usar los Servicios únicamente para su uso personal y a no emplearlos en ningún momento para la realización de Prácticas Prohibidas. En aquellos casos en que el Proveedor detecte la realización de cualquier Práctica Prohibida por parte del Suscriptor, podrá interrumpir o suspender la prestación de los Servicios e inclusive terminar anticipadamente el presente Contrato, informándole de manera posterior al Suscriptor el motivo de la misma.

El Proveedor podrá hacer del conocimiento de las autoridades la realización de cualquier Práctica Prohibida por parte del Suscriptor para que éstas determinen las consecuencias a que haya lugar.

3.3 El Suscriptor podrá contratar en cualquier momento Servicios Adicionales o nuevos servicios, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos. Si el Suscriptor desea contratar Servicios Adicionales que sean considerados servicios públicos de telecomunicaciones independientes del Servicio, el Suscriptor deberá celebrar el contrato de adhesión correspondiente y sujetarse a los términos y condiciones de ese contrato.

Los Servicios Adicionales podrán ser contratados en forma posterior ya sea por escrito, vía electrónica o telefónica utilizando el número confidencial otorgado por el Proveedor y se cobrarán por tiempo, evento o cualquier otra modalidad según el tipo de servicio.

Estos Servicios Adicionales podrán ser cancelados por el Suscriptor en cualquier momento y por los mismos medios por los que contrató. La cancelación de los Servicios Adicionales se realizará máximo a los 5 (cinco) días naturales posteriores a la recepción de la solicitud respectiva, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios.

En ningún caso, el Proveedor podrá obligar al Suscriptor a contratar Servicios Adicionales como requisito para la contratación o continuación de los Servicios, ni podrá aplicar cargos sin previo consentimiento del Suscriptor o que no se deriven del contrato correspondiente.

El Proveedor podrá ofrecer al Suscriptor los Servicios Adicionales o productos por separado o empaquetados a menos que éstos dependan de los Servicios para su prestación, debiendo dar a conocer al Suscriptor el precio de éstos previamente a su contratación.

3.4 El Suscriptor deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad ("CFE"); y reconoce que el Proveedor no se hará responsable de los daños o afectaciones ocasionadas por diferencias de voltaje o descargas eléctricas o cualquier otra causa análoga.

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

3.6 Cuando el Suscriptor desee cambiar el Domicilio del Servicio, éste deberá consultar anticipadamente con el Proveedor la disponibilidad técnica de otorgar los Servicios en el nuevo domicilio. En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo Domicilio del Servicio sea factible, el Suscriptor deberá pagar las tarifas que llegaran a generarse por el cambio de Domicilio del Servicio, entregar comprobante de domicilio actualizado no mayor a tres meses del nuevo domicilio y el Proveedor reiniciará de manera remota el Equipo a fin de que el Suscriptor pueda llevar a cabo la conexión del mismo a la red del Proveedor en el nuevo domicilio.

En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio no sea factible, el Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato.

3.7 El Servicio se activará en el momento y en el lugar en que el Equipo sea conectado a la corriente eléctrica, el Suscriptor podrá navegar dentro del Domicilio del Servicio, desde cualquier dispositivo con acceso a Internet, quedando bajo su estricta responsabilidad tomar todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software.

3.8 El Proveedor no será responsable de los daños que se le causen al Suscriptor por intrusos informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet, además de que el Suscriptor se obliga a hacer uso del Servicio de conformidad con el presente Contrato y demás disposiciones aplicables.

3.9 El Suscriptor reconoce que es su responsabilidad contar con los medios mínimos necesarios y en correcto funcionamiento para hacer uso del Servicio. Asimismo, el Suscriptor reconoce que el Servicio contratado es compartido entre el número de dispositivos conectados simultáneamente en el Domicilio del Servicio.

3.10 El Proveedor no es responsable de la configuración de equipos tales como ruteadores, conmutadores, hubs/concentrador, equipos proxy, o aquellos que resulten necesarios para el uso concurrente del Servicio.

3.11 El Proveedor no ejerce control alguno respecto del contenido de la información que el Suscriptor transmita o reciba a través del Servicio, por lo que no será responsable por cualquier daño sufrido por el Suscriptor por pérdida de información ocasionada por virus, gusanos, troyanos y cualquier otro código malicioso que dañe u ocasione la pérdida de la información del Suscriptor. Cualquier información obtenida o entregada a través del Servicio es bajo riesgo y responsabilidad del Suscriptor.

3.12 Los Servicios cumplen con los principios de "neutralidad de la red" contenidos en la LFTR.

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 y preservará la privacidad del Suscriptor y la seguridad dentro de la Red.

El Proveedor podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de Red conforme a los lineamientos que expida 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.

4. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

4.1 En caso de que el Servicio no se preste o proporcione en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, por causas imputables al Proveedor, éste debe compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado.

En el supuesto de caso fortuito o fuerza mayor, el Proveedor compensará el tiempo que los suscriptores no tengan servicio, la bonificación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un período mayor a 72 (setenta y dos horas) consecutivas después de haber sido reportado.

4.2 El Suscriptor reconoce que pueden darse factores de caso fortuito o fuerza mayor, concentración inusual de usuarios, el estado de conservación del Equipo, los cuales no pueden entenderse como fallas del Servicio señaladas en la presente cláusula, y que los Servicios descritos en el presente Contrato puedan ser afectados en su desempeño o calidad.

En cualquier caso, el Proveedor reanudará el Servicio en un plazo máximo de 72 (setenta y dos) horas a partir de la falla, siempre y cuando en los supuestos anteriores no converjan factores que técnicamente hagan imposible cumplir con el restablecimiento del servicio en el plazo señalado.

4.3 El Suscriptor reconoce que la Cobertura de los Servicios puede variar en su calidad de servicio inalámbrico o presentar afectaciones derivadas entre otros motivos por las características técnicas y el estado de conservación del Equipo o por su uso al interior de algunos inmuebles, estructuras subterráneas, estacionamientos, elevadores,

helicópteros o cualquier otro lugar que presenten una concentración inusual de Suscriptores o derivado del cumplimiento de la fracción VII del artículo 190 de la LFTR.

4.4 La compensación y bonificación que corresponda derivada del presente capítulo se realizará en Servicios de forma proporcional de conformidad al Plan Tarifario contratado y serán aplicados a más tardar en la prestación de los Servicios dentro del período del siguiente Ciclo de Facturación a que se hayan presentado los supuestos del presente capítulo.

5. DISPOSICIONES SOBRE EQUIPO

5.1 Los Servicios únicamente pueden ser proporcionados en un Equipo debidamente homologado, caso en el cual el Proveedor informará si éste cumple con las especificaciones técnicas y regulatorias para recibir la prestación del servicio. El Suscriptor podrá verificar directamente con el IFT si el Equipo que desea activar está homologado.

Si el Suscriptor utiliza un Equipo que no se encuentre homologado por el IFT, éste acepta que su uso puede de forma enunciativa mas no limitativa, ocasionar fallas o funcionamiento anormal de: (a) los Servicios incluyendo la imposibilidad de acceder a ellos (b) la generación de consumos adicionales (c) los sistemas propios con los cuales interactúe el Equipo. En este caso, el Proveedor no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualquiera de los Servicios y, en cualquier momento podrá suspender al Suscriptor la prestación de los mismos, así como ejercer en contra del Suscriptor las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados al Proveedor.

5.2 El Suscriptor será el único responsable por el uso del Equipo, la información personal que almacene en éste y/o de los Servicios, así como del pago del Equipo, cuando sea aplicable, y de los Servicios, independientemente de quién haga uso de ellos.

5.3 En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del Suscriptor, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio al CAT o en el TDA.

En el caso del párrafo anterior, el Suscriptor será el único responsable por el uso del Equipo.

El aviso de robo o extravío y la solicitud de suspensión de los Servicios, no implica la terminación del Contrato. La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el Suscriptor haga uso del servicio a través de otro Equipo que tenga en su posesión.

A más tardar dentro de los siguientes 10 (diez) días naturales al robo o extravío del Equipo, el Suscriptor deberá acudir a un TDA o llamar al CAT a efecto de llevar a cabo la reposición de la SIM.

5.5. El Equipo que sea adquirido con el Proveedor se encuentra sujeto a la Garantía de Equipo otorgada por el Proveedor. En caso de que el Equipo fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el Proveedor informará al Suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación o sustitución de su Equipo.

6. REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO

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

- Establecimientos
- Aplicaciones que el Proveedor haga disponibles para tal efecto

6.2 La línea asociada a su oferta de prepago se mantendrá activa mientras el Suscriptor realice recargas y cuente con saldo o saldo adicional vigente, consumo de servicios, adquiera paquetes de beneficios, etc.

En caso de transcurrir 90 (noventa) días naturales sin que una línea de prepago cuente con saldo o saldo adicional vigentes o haya tenido un paquete de beneficios, podrá ser cancelada.

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

6.3 El Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultados en el sitio web que indique el Proveedor, así como en la aplicación que para tal efecto el Proveedor señale, según sea el caso, en la que para acceder el Suscriptor tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

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

7. RECARGAS

7.1 Todas las recargas que realice el Suscriptor posteriores a la aceptación del presente Contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales establecidos en el presente.

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

El Proveedor se obliga a informar al Suscriptor de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo a través de los distintos medios de comunicación que se encuentren disponibles, proporcionando la siguiente información:

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

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

8. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

8.1 El Proveedor podrá suspender la prestación de los Servicios, para lo cual informará al Suscriptor a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la actualización de uno o más de los siguientes casos:

8.1.1 Si se presume que el Suscriptor está dando un uso del servicio distinto al uso personal o con fines de lucro.

8.1.2 Cuando determine que el uso de los Servicios por parte del Suscriptor afecta o puede llegar a afectar la Red o afectar a otros Suscriptores.

8.1.3 Si el Suscriptor utiliza un Equipo que no se encuentre homologado por el IFT.

8.1.4 A petición del Suscriptor en caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del Suscriptor.

8.1.5 Cuando se presuma una violación a este Contrato o la realización de cualquiera de las Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito por parte del Suscriptor.

8.1.6 Si el Proveedor en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y/o por mandamiento de autoridad competente se encuentra obligado a suspender el Contrato al Suscriptor.

8.1.7 Por remover o cambiar unilateralmente el Domicilio del Servicio en el cual se presta el Servicio.

Serán informadas las causas de suspensión previamente al Suscriptor a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para que en su caso realice las aclaraciones pertinentes. Cuando cesen la o las condiciones antes mencionadas, el Proveedor deberá reanudar el servicio inmediatamente.

9. VIGENCIA

9.1 La vigencia del presente Contrato será por tiempo indefinido. Este Contrato no obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Suscriptor puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor.

10. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

10.1 El Proveedor no será responsable de manera alguna por el acceso, uso indebido que sea contrario a las leyes, reglamentos y demás disposiciones normativas aplicables, que realice el Suscriptor o terceros, respecto de los Servicios y/o de la información proporcionada por los usuarios.

10.2 Para efectos de comercialización de bienes sujetos a garantía, como es el Equipo en caso que sea adquirido directamente con el Proveedor, el mismo se sujetará a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana aplicable vigente y la definición de Garantía del Equipo del presente Contrato.

10.3 El Proveedor podrá terminar el Servicio sin responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor. Para efectos de este contrato se entiende por "caso fortuito o fuerza mayor" cualquier evento o circunstancia imprevisible o irresistible que impida al Proveedor continuar prestando el servicio en la medida en que dicho evento o circunstancia: (i) no se encuentre razonablemente dentro del control del Proveedor; (ii) no haya podido ser superado, evitado o resistido por el Proveedor mediante el empleo de diligencias razonables, y (iii) no sea el resultado directo o indirecto de un incumplimiento del Proveedor.

En la medida que estas condiciones no hayan sido satisfechas, "caso fortuito o fuerza mayor" incluye lo siguiente: (i) fuego, explosión y hechos de la naturaleza, incluyendo sequía, inundación, perturbación atmosférica, relámpagos.

tormentas, tifones, huracanes, ciclones, tornados, terremotos, tsunamis, deslizamientos, erosión del suelo, hundimientos, desastres o epidemias; (ii) fallas en el suministro de energía eléctrica por parte de la empresa distribuidora que conecte las instalaciones, una vez agotada la energía de respaldo; (iii) huelga (pero no de empleados del Proveedor); (iv) guerra u otro conflicto armado, estado de emergencia nacional, revuelta, insurrección o disturbios, y (v) falta de disponibilidad de alguna red en la que el Proveedor pueda prestar el Servicio.

El Proveedor deberá notificar la terminación al Suscriptor por cualquier medio, incluyendo digital, con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación para que el Suscriptor pueda hacer uso de cualquier saldo que tuviere pendiente. Si el Suscriptor no se agotare el saldo, el Proveedor realizará la bonificación o el reembolso del saldo remanente, a elección del Suscriptor, por los medios que llegaren a acordar ambas partes.

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

11.1. Con base en lo señalado por la Normativa de Datos Personales, el Proveedor es responsable del tratamiento de los datos personales que recaba del Suscriptor, por medios electrónicos, ópticos, sonoros, visuales, o a través de cualquier otra tecnología que el Proveedor utilice para recabar sus datos personales.

11.2 El Proveedor se obliga a no divulgar los términos, condiciones y datos personales de este Contrato sin el previo consentimiento del Suscriptor, salvo en los casos en los que alguna autoridad competente y con facultades para requerir cualquier tipo de información relativa al presente, le requiera al Proveedor la entrega de dicha información.

El Suscriptor autoriza expresamente al Proveedor, través de la solicitud de reportes de crédito a sociedades de información crediticia, para que éste solicite y remita cualquier información crediticia o relativa al comportamiento comercial del Suscriptor, así como a realizar consultas periódicas al historial crediticio del mismo durante el tiempo en que éste mantenga relación jurídica con el Proveedor, de conformidad con lo establecido por la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Asimismo, en los términos de la citada Ley, el Suscriptor autoriza al Proveedor para que transfiera a sociedades de información crediticia su información personal financiera derivada de la relación jurídica con el Proveedor.

El Proveedor tratará los datos personales del Suscriptor en estricto apego a lo dispuesto por la Normativa de Datos Personales, cumpliendo de igual forma con sus políticas y procedimientos internos que al respecto emita, los cuales contribuyen a salvaguardar la privacidad y asegurar el uso adecuado de la información personal del Suscriptor.

En la página de internet <https://www.att.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.html>, el Proveedor pone a su disposición el Aviso de Privacidad Integral, a través del cual le solicita su consentimiento expreso para el uso y tratamiento de sus datos personales, conforme a la Normativa de Datos Personales, haciéndole saber las finalidades y tratamientos de los mismos.

11.3 El Suscriptor no recibirá llamadas del Proveedor sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de los medios electrónicos en los que se le solicite dicha autorización.

12. MODIFICACIONES AL CONTRATO

12.1 En caso de que los planes o paquetes de Servicio contratados, o términos y condiciones del Contrato, sufrieran modificación respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas serán notificadas al Suscriptor al menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación por cualquier medio, incluido el electrónico.

12.2 El Proveedor no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

12.3 Si las modificaciones tienen implicaciones con relación al tratamiento de datos personales, las mismas se reflejarán en el Aviso de Privacidad, y se estará a lo dispuesto en dicho documento y en la Normativa de Datos Personales en posesión de particulares.

13. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

13.1 Las Partes se someten a la competencia de la PROFECO en la vía administrativa de dicha dependencia, para resolver cualquier controversia que se suscite en la interpretación o cumplimiento del presente Contrato, con excepción de controversias en materia de protección de datos personales, para las cuales se estará a lo dispuesto en el numeral 11 del presente Contrato.

13.2 Una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante Profeco, se suspenderá cualquier facultad del Proveedor de interrumpir los Servicios, no obstante, el Suscriptor no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

13.3 Cualquier controversia entre las partes en materia de protección de datos personales se someterá a la competencia del INAI, de conformidad con las disposiciones aplicables de la Normativa de Datos Personales. Sin embargo, las partes podrán acudir a la negociación para tratar de alcanzar previamente una solución. Para tales efectos, si el Suscriptor considera que sus datos personales no están siendo tratados adecuadamente, lo notificará vía correo electrónico al

Proveedor a la siguiente dirección mex.legal.protecciondatos@mx.att.com. El Proveedor contactará al Suscriptor dentro de los tres días hábiles siguientes de haber recibido la notificación.

14. ACCESO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

14.1 Los Suscriptores con discapacidad podrán solicitar y recibir en todo momento, asesoría sobre el uso de los Servicios del Proveedor por parte del personal capacitado en igualdad de condiciones que los demás Suscriptores.

14.2 El Proveedor asesorará a los usuarios con discapacidad sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones y contará en su portal en www.att.com.mx/legales.html con la versión audible del presente Contrato.

14.3 El Proveedor prestará el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios ni distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Suscriptores en la misma área de Cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el Proveedor ofrezca condiciones más favorables a uno o más Suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el Suscriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista la factibilidad técnica para la prestación del Servicio.

15. FIRMA ELECTRÓNICA

Las Partes reconocen y convienen que la firma electrónica de este documento cumple con los requisitos establecidos en el Código de Comercio y, por lo tanto, será considerada como firma autógrafa como si el propio Suscriptor la hubiera plasmado de su puño y letra.

16. CONTRATO DE ADHESIÓN

Este modelo de contrato de adhesión fue aprobado y se encuentra registrado en la PROFECO con el número 258-2021 de fecha 03 de agosto de 2021.

Asimismo, el Suscriptor podrá consultar dicho registro en www.att.com.mx/documentos/contrato-ift-internet-inalambrico-prepago-2021.pdf y en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.!!AT&T 258-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/AT&T%20Comunicaciones%20Digitales,%20S.%20de%20R.L.%20de%20C.V.!!AT&T%20258-2021.pdf), así como en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante PROFECO y el utilizado en perjuicio del Suscriptor, se tendrá por no puesta.

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