

INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES



EL PRESENTE DOCUMENTO HACE CONSTAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- ACTO JURÍDICO Y/O DOCUMENTACIÓN QUE SE INSCRIBE EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES
- CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES*

UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DEL
REGISTRO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES

*La constancia de inscripción se localiza al final del presente documento firmada electrónicamente.



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/862/2022

Expediente: PFC.H.C.1/708/2022

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: HUGO TRUJEQUE ALLENDE
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: INEXTCOM COMUNICACIONES
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO: 727-2022
FECHA DE REGISTRO: 06/12/2022



TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET102107CO-520863
VIGENCIA: 24/08/2052
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

HUGO TRUJEQUE ALLENDE
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 06 de diciembre del año 2022

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:

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 **727-2022** de fecha **06 de diciembre de 2022**, 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.



Ricardo
Flores
Magón
PRESIDENTE DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

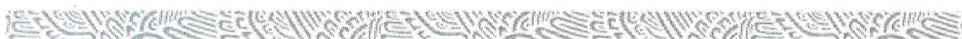
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

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.



Inextcom
Comunicaciones

Conectamos contigo

INEXTCOM COMUNICACIONES

HUGO TRUJEQUE ALLENDE

RFC: TUAH751120K98

Calle Portal Hidalgo, número 19, Colonia, Centro, C.P. 75150,

Municipio de Acatzingo, Puebla.

CAT: 249-100-93-84

hugo_trujeque@hotmail.com

inextcom-comunicaciones.com

SUSCRIPTOR

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

DOMICILIO

Calle

#Ext.

#Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELÉFONO Fijo ☐ Móvil ☐

RFC

SERVICIO DE INTERNET FIJO

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
(INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)

FOLIO IFT:

TARIFA

FECHA DE PAGO
Modalidad
Mensualidades
fijas POR
ADELANTADO

Total, Mensualidad

\$

M.N

VIGENCIA DEL
CONTRATO

INDEFINIDO

Aplica Tarifa por
Reconexión:

SI ☐

NO ☐

\$

M.N

PENALIDAD

N/A

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

DATOS DEL EQUIPO

Entregado en:

☐ COMODATO

☐ COMPRAVENTA

Marca:

Modelo:

Número de Serie:

Número de Equipos:

Garantía de
cumplimiento de
obligación:

Pagaré para garantizar la
devolución del equipo entregado
en comodato.

Visible en el anexo de la presente
carátula y contrato de adhesión.

Cantidad a pagar por equipo en caso de compra-venta:

\$ total ☐ pago único

INSTALACIÓN DEL EQUIPO

Domicilio Instalación:

Fecha:

Hora:

Costo \$

EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a
prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles
posteriores a la firma del contrato.

MÉTODO DE PAGO

☐ Efectivo:

☐ Domiciliado con Tarjeta:

☐ Transferencia Bancaria

☐ Depósito a cuenta Bancaria

Datos para el método de pago elegido.

Por medio de la presente SI ☐ NO ☐ autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por
concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

Firma

Banco:

Número de Tarjeta:

Inextcom
Comunicaciones

Conectamos contigo

INEXTCOM COMUNICACIONES
HUGO TRUJEQUE ALLENDE
RFC: TUAH751120K98
Calle Portal Hidalgo, número 19, Colonia, Centro, C.P. 75150,
Municipio de Acatzingo, Puebla.
CAT: 249-100-93-84
hugo_trujeque@hotmail.com
inextcom-comunicaciones.com

SERVICIOS ADICIONALES

1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES

(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:

Factura	SI ☐ NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	SI ☐ NO ☐	Contrato de Adhesión	SI ☐ NO ☐
---------	---	---------------------------	---	----------------------	---

CORREO ELECTRÓNICO
AUTORIZADO:

FIRMA
SUScriptor:

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor

1. El SUScriptor SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el PROVEEDOR a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
2. El SUScriptor acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del PROVEEDOR de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES

TELÉFONO: 249-100-93-84	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO: hugo_trujeque@hotmail.com	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet inextcom-comunicaciones.com

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

1. La página del PROVEEDOR inextcom-comunicaciones.com
2. Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
3. Físicamente en los centros de atención del PROVEEDOR Consultar centros de atención a clientes en inextcom-comunicaciones.com

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 06/12/2022, CON NÚMERO: 727-2022 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____

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

PROVEEDOR.

SUScriptor.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE HUGO TRUJEQUE ALLENDE Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se registrará 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) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento

El presente contrato se registrará bajo el esquema de **mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA. 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, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula del presente contrato.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo para recibir el servicio, el cual podrá ser otorgado en COMODATO (préstamo); o bien ser adquirido en COMPRA-VENTA a través de El PROVEEDOR; si así lo desea el cliente, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

El uso del equipo terminal y accesorios brindados al SUSCRIPTOR por parte del PROVEEDOR entregados en comodato deberán ser utilizados de manera exclusiva para la prestación del SERVICIO.

El Equipo adquirido por el SUSCRIPTOR a través del PROVEEDOR cuenta con garantía de 90 (noventa) días naturales por defectos de fábrica contados a partir de la entrega del equipo terminal. 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, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe

seguir para llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento de su Equipo.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRITOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRITOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRITOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRITOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro, para proceder a la reposición del equipo sin costo alguno, y en caso de no presentarla tendrá que cubrir el valor total del equipo.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, EL SUSCRITOR se obliga a devolver o entregar al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en COMODATO (préstamo) a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

Si al término o rescisión del Contrato, EL SUSCRITOR no devuelve al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en comodato en términos de lo previsto en este Contrato, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por EL SUSCRITOR para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

Si al finalizar la relación contractual y el SUSCRITOR si haya devuelto al PROVEEDOR el equipo que le fue entregado en comodato, el PROVEEDOR tiene la obligación de devolver el pagaré establecido en el Anexo 1 del presente contrato al SUSCRITOR.

En el momento en el que, el SUSCRITOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL SUSCRITOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. EL PROVEEDOR se obliga a devolver el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 al término del contrato siempre y cuando EL SUSCRITOR entregue el Equipo. En el supuesto que EL SUSCRITOR no devuelva el equipo a la terminación del contrato, EL PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré establecido en el Anexo 1.

CUARTA: INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRITOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRITOR debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El SUSCRITOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

"EL PROVEEDOR" informará a "EL SUSCRITOR" previo a la contratación, cuáles son los requerimientos mínimos para la correcta Instalación.

"EL SUSCRITOR" tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

"EL PROVEEDOR" no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

"EL PROVEEDOR" entregará el servicio de internet fijo, en el punto de demarcación, el cual es en todos los casos el ultimo bloque del equipo terminal, punto en el que se ubica el conector de red RJ-45 para su conexión de forma alámbrica a la red local de "EL SUSCRITOR", por lo que cualquier medición de velocidad del Plan contratado deberá de tomarse en este punto de demarcación.

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUScriptor lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUScriptor cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUScriptor para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUScriptor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUScriptor puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUScriptor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUScriptor a través de cualquier medio físico, electrónico, digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El SUScriptor puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUScriptor, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUScriptor no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUScriptor, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUScriptor a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUScriptor.

El SUScriptor puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUScriptor, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO al primer día natural posterior a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUScriptor gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

Para el caso de los Servicios de Telecomunicaciones que requieren reconexión manual o presencia física la reanudación del servicio de telecomunicaciones debe realizarse en un periodo

máximo de hasta setenta y dos horas contadas a partir de la fecha en que la suspensión temporal haya sido solventada.

DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a el PROVEEDOR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al suscriptor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio

2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al 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 que se afectó.

4. Cuando el PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA PRIMERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y

3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 30 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPTOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO.

La utilización del SERVICIO puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que el PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPTOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

DÉCIMA QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN. EL PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o 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 sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SEXTA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. EL PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener previamente el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

DÉCIMA NOVENA: AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUSCRIPTOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, 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.

Inextcom
Comunicaciones

Conectamos contigo

INEXTCOM COMUNICACIONES

HUGO TRUJEQUE ALLENDE

RFC: TUAH751120K98

Calle Portal Hidalgo, número 19, Colonia, Centro, C.P. 75150,

Municipio de Acatzingo, Puebla.

CAT: 249-100-93-84

hugo_trujeque@hotmail.com

inextcom-comunicaciones.com

VIGÉSIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 727-2022 de fecha 06 del mes de diciembre de 2022.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Hugo_Trujeque_Allende!!Inextcom Comunicaciones 727-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Hugo_Trujeque_Allende!!Inextcom%20Comunicaciones%20727-2022.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 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 Federal de Telecomunicaciones.



Inextcom
Comunicaciones

Conectamos contigo

INEXTCOM COMUNICACIONES

HUGO TRUJEQUE ALLENDE

RFC: TUAH751120K98

Calle Portal Hidalgo, número 19, Colonia, Centro, C.P. 75150,

Municipio de Acatzingo, Puebla.

CAT: 249-100-93-84

hugo_trujeque@hotmail.com

inextcom-comunicaciones.com

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO –EL “CONTRATO”–, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE HUGO TRUJEQUE ALLENDE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL SUSCRIPTOR”.

PAGARÉ

BUENO POR \$ 2,500.00 (dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a **HUGO TRUJEQUE ALLENDE**. la cantidad de \$2,500.00 (dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del presente contrato que fue celebrada con fecha _____.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre: _____ ACEPTO: _____.

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____.

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____, _____, a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____; entregándose le una copia del mismo a EL CLIENTE.

“EL PROVEEDOR”
HUGO TRUJEQUE ALLENDE

“EL SUSCRIPTOR”



FOLIO ELECTRÓNICO: **FET102107CO-520863**

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: **065872**

FECHA DE INSCRIPCIÓN: **11 DE ENERO DE 2023**

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: HUGO TRUJEQUE ALLENDE

SERVICIO OBJETO DEL
CONTRATO: INTERNET FIJO

REGISTRO ANTE LA
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR: OFICIO PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/862/2022 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 727-2022

FECHA DE REGISTRO
PROFECO: 06 DE DICIEMBRE DE 2022

FECHA DE PRESENTACIÓN EN
IFT: 16 DE DICIEMBRE DE 2022

A T E N T A M E N T E

ROBERTO FLORES NAVARRETE
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO

FIRMADO POR: JOSE ROBERTO FLORES NAVARRETE
FECHA FIRMA: 2023/01/13 12:16 PM
AC: A.C. del Servicio de Administración
Tributaria
ID: 34113
HASH:
91CD30C916F5BF57CFA42FBA3566268A01ACDF111C07AF
5DD6A6758312F5A2EB

Título de concesión única para uso comercial que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, a favor del C. Hugo Trujeque Allende, de conformidad con los siguientes:

Antecedentes

- I. El 24 de junio de 2022, el C. Hugo Trujeque Allende presentó ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones el Formato IFT-Concesión Única, mediante el cual solicitó el otorgamiento de una concesión única para uso comercial, a fin de implementar una red de telecomunicaciones, utilizando como medio de transmisión espectro libre en la banda de 5 GHz, para prestar los servicios de acceso a internet y transmisión de datos en Acatzingo de Hidalgo, Municipio de Acatzingo, en el Estado de Puebla.
- II. El Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Resolución P/IFT/100822/417 de fecha 10 de agosto de 2022, determinó otorgar a favor del C. Hugo Trujeque Allende, una concesión única para uso comercial.

Derivado de lo anterior y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 28 párrafos décimo quinto, décimo sexto y décimo séptimo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 3, 4, 5, 7, 15 fracción IV, 16, 17 fracción I, 66, 67 fracción I, 68, 71, 72 y 74 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; y 1, 4 fracción II, 14 fracción X del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se expide el presente título de concesión única para uso comercial sujeto a las siguientes:

Condiciones

Disposiciones Generales

1. **Definición de términos.** Para los efectos del presente título, se entenderá por:
 - 1.1. **Concesión única:** La presente concesión única para uso comercial que otorga el Instituto.
 - 1.2. **Concesionario:** Persona física o moral, titular de la presente Concesión única.

1.3. Instituto: El Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.4. Ley: La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

1.5. Servicios: Los servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión que preste el Concesionario al amparo de la presente Concesión única.

1.6. Suscriptor: Persona física o moral que celebra un contrato con el Concesionario por virtud del cual le son prestados los servicios de telecomunicaciones.

1.7. Usuario final: Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

- 2. Domicilio convencional.** El Concesionario señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos, el ubicado en: Calle Portal Hidalgo número 19, Colonia Acatzingo de Hidalgo, C.P. 75150, Municipio de Acatzingo, Estado de Puebla.

En caso de que el Concesionario cambie el domicilio para oír y recibir notificaciones a que se refiere el párrafo anterior, deberá hacerlo del conocimiento del Instituto con una antelación de cuando menos 15 (quince) días naturales previamente a tal evento, sin perjuicio que las notificaciones se sigan practicando durante ese periodo en el domicilio mencionado en el primer párrafo de esta Condición.

- 3. Uso de la Concesión única.** La Concesión única se otorga para uso comercial y confiere el derecho para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión con fines de lucro, a través de la infraestructura asociada a una red pública de telecomunicaciones o estaciones de radiodifusión, en los términos y condiciones que se describen en el presente título.

La prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión objeto del presente título, así como la instalación, operación y explotación de la infraestructura asociada a los mismos, deberá sujetarse a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, leyes, reglamentos, decretos, reglas, planes técnicos fundamentales, disposiciones técnicas, Normas Oficiales Mexicanas, normas técnicas, lineamientos, resoluciones, acuerdos, circulares y demás disposiciones administrativas de carácter general, así como a las condiciones establecidas en este título.

En el supuesto de que la legislación y/o disposiciones administrativas, vigentes a la fecha de notificación del presente título fueran abrogadas, derogadas y/o reformadas, la presente

Concesión única quedará sujeta a las disposiciones legales y administrativas aplicables que las sustituyan, a partir de su entrada en vigor.

Será causal de revocación de la Concesión única la violación a lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 16 de la Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público.

4. **Registro de servicios.** La Concesión única autoriza la prestación de cualquier servicio público de telecomunicaciones y/o radiodifusión que técnicamente sea factible de ser prestado, considerando la infraestructura requerida, así como los medios de transmisión propios o de terceros con los que cuente el Concesionario de conformidad con la Ley.

En caso de que el Concesionario requiera utilizar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico distintas a las de uso libre, o en su caso, recursos orbitales, deberá obtenerlos conforme a los términos y modalidades establecidos en la Ley, considerando que el uso, aprovechamiento o explotación de bandas de frecuencias deberá realizarse de conformidad con lo establecido en el Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

El Concesionario deberá presentar para inscripción en el Registro Público de Concesiones cada servicio público de telecomunicaciones y/o de radiodifusión que pretenda prestar, y que sea diferente a los servicios que se describen en las características generales del proyecto a que se refiere la Condición 6 del presente título.

Dicha inscripción deberá realizarse previamente al inicio de operaciones del servicio público de telecomunicaciones y/o radiodifusión de que se trate, adjuntando para tal efecto, las características generales del proyecto respectivo, la descripción de la infraestructura a utilizar y, tratándose de servicios de radiodifusión, en su caso, acompañar la opinión favorable de la Comisión Nacional de Inversiones Extranjeras.

5. **Vigencia de la Concesión.** La Concesión única para uso comercial tendrá una vigencia de 30 (treinta) años contados a partir de la fecha de su notificación y podrá ser prorrogada conforme a lo dispuesto en la Ley.
6. **Características Generales del Proyecto.** El Concesionario prestará inicialmente los servicios de acceso a internet y transmisión de datos en Acatzingo de Hidalgo, Municipio de Acatzingo, en el Estado de Puebla.

El Concesionario deberá presentar para inscripción en el Sistema Nacional de Información de Infraestructura, la información relativa a la infraestructura activa, infraestructura pasiva, medios de transmisión, derechos de vía y demás características de las redes de

telecomunicaciones y/o de las estaciones de radiodifusión que utilice para la prestación de los servicios públicos respectivos, conforme a los "*Lineamientos para la entrega, inscripción y consulta de información para la conformación del Sistema Nacional de Información de Infraestructura*", emitidos por el Pleno del Instituto el 21 de agosto de 2019, o aquellos que los sustituyan.

7. Programas y compromisos de inversión, calidad, de cobertura geográfica, poblacional o social, de conectividad en sitios públicos y de contribución a la cobertura universal. El Concesionario deberá cumplir con los siguientes:

7.1. Programas de cobertura social, poblacional, conectividad en sitios públicos y contribución a la cobertura universal. Con la finalidad de salvaguardar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, el Instituto podrá concertar la ejecución de programas de cobertura social, poblacional y conectividad en sitios públicos que serán obligatorios para el Concesionario, atendiendo a la demanda de los servicios públicos que preste y considerando las propuestas que formule anualmente la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

7.2. Compromisos de Inversión. El Concesionario se compromete a realizar todas las inversiones necesarias, para que los servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión que se provean al amparo del presente título, se presten de manera continua, eficiente y con calidad.

7.3. Compromisos de Calidad. El Concesionario deberá cumplir con los parámetros de calidad que al efecto establezcan las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables, respecto de los servicios públicos que preste al amparo de la presente Concesión única para uso comercial.

Sin perjuicio de lo anterior, el Concesionario deberá respetar los parámetros de calidad que hubiere ofrecido contractualmente a sus Usuarios finales o bien, comprometidos para sus audiencias con respecto a los servicios públicos que preste, los cuales no podrán ser inferiores, en su caso, a los parámetros que establezcan las disposiciones aplicables.

7.4. Compromisos de Cobertura. La presente Concesión única habilita a su titular a prestar servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión en el territorio nacional, observando en todo momento las restricciones inherentes al uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, en términos de las concesiones correspondientes.

8. **No discriminación.** En la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión queda prohibido establecer privilegios o distinciones que configuren algún tipo de discriminación y, tratándose de personas físicas, estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.
9. **Prestación de los servicios públicos a través del agente económico del que forma parte el concesionario.** Previa autorización del Instituto, el Concesionario podrá prestar los servicios públicos que ampara la Concesión única para uso comercial a través de quienes conformen el agente económico del que forma parte el Concesionario. En todo momento, el Concesionario será el responsable ante el Instituto o cualquier autoridad competente, por el incumplimiento de las obligaciones y el ejercicio de los derechos contenidos en el presente título, así como de la prestación de los servicios públicos concesionados frente a los Usuarios finales, Suscriptores o audiencias.

Lo anterior, sin perjuicio de que los Usuarios finales, Suscriptores o audiencias puedan exigir responsabilidad o el debido cumplimiento a quienes conforman el agente económico respecto a la prestación de los servicios públicos concesionados.

Asimismo, el Concesionario no podrá evadir ninguna obligación relacionada con el presente título, como consecuencia de la prestación de servicios a través de quienes conformen el agente económico de quien forme parte.

10. **Código de Prácticas Comerciales.** El Concesionario deberá publicar en su página de Internet o en su caso, proporcionar a sus Usuarios finales o Suscriptores, una copia del Código de Prácticas Comerciales, el cual establecerá claramente todos los procedimientos de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipo, mediación en caso de controversias y deberá contener, además, la siguiente información:

10.1. Descripción de los Servicios que preste;

10.2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza de los Servicios;

10.3. Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los Servicios que presta;

- 10.4. Teléfonos, correos y ubicación de centros de atención a clientes, a efecto de contactar con su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones, el cual deberá estar en funcionamiento las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, sin perjuicio de otros medios de atención a clientes;
- 10.5. Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes;
- 10.6. En caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregará al Usuario final o Suscriptor el comprobante del mismo o el nuevo contrato, y
- 10.7. Política de cancelación de servicios, sin perjuicio de que el Usuario final o Suscriptor liquide los adeudos acumulados. En este sentido, las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el Usuario final o Suscriptor y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros Usuarios finales o Suscriptores que solicitan otro tipo de servicios.

El Código de Prácticas Comerciales no deberá contener obligaciones a cargo del Suscriptor o el Usuario final que no estén incluidas expresamente en el contrato de prestación de servicios.

El Concesionario deberá tener a disposición del Instituto el Código de Prácticas Comerciales cuando éste lo requiera.

- 11. **Poderes.** En ningún caso, el Concesionario podrá otorgar poderes y/o mandatos generales o especiales para actos de dominio con carácter de irrevocables, que tengan por objeto o hagan posible al apoderado o mandatario el ejercicio de los derechos y obligaciones del presente título.
- 12. **Gravámenes.** Cuando el Concesionario constituya algún gravamen sobre la Concesión única o los derechos derivados de ella, deberá solicitar la inscripción de los instrumentos públicos respectivos en el Registro Público de Concesiones, a más tardar dentro de los 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha de su constitución; dicho registro procederá siempre y cuando el gravamen constituido no vulnere ninguna ley u otras disposiciones reglamentarias y administrativas aplicables.

Asimismo, el instrumento público en el que conste el gravamen deberá establecer expresamente que la ejecución del mismo, en ningún caso, otorgará el carácter de concesionario al acreedor y/o a un tercero, por lo que se requerirá que el Instituto autorice la cesión de derechos en los términos que disponga la Ley, para que la Concesión única le sea adjudicada, en su caso, al acreedor y/o a un tercero.

- 13. Programación dirigida a niñas, niños y adolescentes.** De conformidad con lo establecido en el artículo 68 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes respecto a la programación dirigida a niñas, niños y adolescentes, el Concesionario deberá abstenerse de difundir o transmitir información, imágenes o audios que afecten o impidan objetivamente el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, o que hagan apología del delito, en contravención al principio de interés superior de la niñez.

Verificación y Vigilancia

- 14. Información.** El Concesionario estará obligado a permitir a los verificadores del Instituto, el acceso al domicilio de la empresa e instalaciones, así como a otorgarles todas las facilidades para el ejercicio de sus funciones y proporcionar la información y documentación que requieran, incluidos los acuerdos y contratos realizados con terceros que estén relacionados con el objeto de la Concesión única.

El Concesionario estará obligado, cuando así se lo requiera el Instituto, a proporcionar la información contable, operativa, económica, en su caso, por servicio, tipo de cliente, región, función y componentes de sus redes y demás infraestructura asociada, o por cualquier otra clasificación que se considere necesaria que permita conocer la operación y explotación de los servicios públicos que se presten al amparo del título, así como la relativa a la topología de su red, estaciones de radiodifusión, o infraestructura asociada, incluyendo capacidades, características y ubicación de los elementos que las conforman o toda aquella información que le permita al Instituto conocer la operación, producción y explotación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.

- 15. Información Financiera.** El Concesionario deberá:

- 15.1.** Poner a disposición del Instituto y entregar cuando éste lo requiera, en los formatos que determine, sus estados financieros anuales desglosados por servicio y por área de cobertura, así como los estados financieros anuales correspondientes a cada persona quienes conformen el agente económico al cual pertenezca el Concesionario, en caso de que preste los servicios públicos a través de alguna de ellas.
- 15.2.** Presentar al Instituto sus estados financieros auditados cuando el Concesionario se encuentre así obligado, de conformidad con lo dispuesto en el Código Fiscal de la Federación. Lo anterior deberá verificarse a más tardar el 30 de junio de cada año.

Jurisdicción y competencia

- 16. Jurisdicción y competencia.** Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente título, salvo lo que administrativamente corresponda resolver al Instituto, el Concesionario deberá someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales Federales Especializados en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones ubicados en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiere corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro.

Ciudad de México, 10 de agosto de 2022.

**Instituto Federal de Telecomunicaciones
El Comisionado Presidente***



Javier Juárez Mojica

El Concesionario

C. Hugo Trujeque Allende

Fecha de notificación: 24 AGO. 2022

* En suplencia por ausencia del Comisionado Presidente del Instituto Federal de Telecomunicaciones, suscribe el Comisionado Javier Juárez Mojica, con fundamento en el artículo 19 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.