



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Defensa Colectiva y  
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N° PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/499/2021

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: SIERRA MADRE INTERNET, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: CITRO  
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET DEDICADO  
NÚMERO DE REGISTRO: 321-2021  
  
FECHA DE REGISTRO: 07/09/2021



CONCESIÓN ÚNICA  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET090782CO-510327  
VIGENCIA: 21/12/2046  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

Expediente PFC.H.C.1/335/2021.

SIERRA MADRE INTERNET, S.A. DE C.V.  
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 07 días del mes de septiembre 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 y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 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 a 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 **321-2021** de fecha **siete de septiembre de dos mil veintiuno**, 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.

**NOTA.** Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha diecinueve de diciembre de dos mil diecinueve, bajo el número **889-2019** para todos los efectos que haya lugar.

#### **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.



**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SUSCRIPTOR**

Persona Física

Persona Moral

NOMBRE COMPLETO O RAZÓN SOCIAL

DOCUMENTO DE IDENTIDAD

NOMBRE Y DOCUMENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL

**DOMICILIO**

Calle

#Ext. #Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELEFÓNO Fijo  Móvil

RFC

**SERVICIO DE INTERNET DEDICADO**

DESCRIPCIÓN DEL PLAN O PAQUETE

TARIFA

FECHA DE PAGO  
 Modalidad Pospago

El Suscriptor tendrá una fecha límite de pago del 21 del mes en curso para realizar el pago de su servicio.

Total Mensualidad

\$ M.N

VIGENCIA DEL CONTRATO

Plazo forzoso de \_\_\_ meses

Aplica Tarifa por Reconexión:  
 SI  NO

\$ M.N

PENALIDAD

20% del monto total de los meses pendientes por cubrir del servicio relativos al plazo forzoso.

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

**DATOS DEL EQUIPO**

Modem entregado en: COMODATO

Marca:

Modelo:

Número de Serie:

Número de Equipos:

**INSTALACIÓN DEL EQUIPO**

Domicilio Instalación:

Fecha:

Hora:

Costo Único de Instalación \$

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.**

Banco: BBVA BANCOMER, S.A. INSTITUCION DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER

Cuenta: 0113494047

CLABE: 012580001134940475

Banco: SCOTIABANK INVERLAT, S.A. INSTITUCION DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO SCTOTIABANK INVERLAT

Cuenta: 18702707152

CLABE: 044078187027071525

**AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO**

Por medio de la presente Sí  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:

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 <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos
	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Contrato de Adhesión
	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
COOREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		FIRMA SUScriptor:	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor	
1. El Suscriptor SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____	
2. El suscriptor acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____	

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES	
TELÉFONO: (81) 88523700	Los 365 días del año, 24/7
CORREO ELECTRÓNICO: soporte@smtelcom.mx	Los 365 días del año, 24/7
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet <a href="https://www.smtelcom.mx/">https://www.smtelcom.mx/</a>

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	<a href="https://www.smtelcom.mx/">https://www.smtelcom.mx/</a>
2. Buró comercial de PROFECO	<a href="https://burocomercial.profeco.gob.mx/">https://burocomercial.profeco.gob.mx/</a>
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en <a href="https://www.smtelcom.mx/">https://www.smtelcom.mx/</a>

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 07/09/2021, CON NÚMERO: 321-2021 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 DEDICADO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR 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 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 lá letra se insertase.
  - d) 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 Dedicado, (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 regirá bajo el esquema de POSPAGO mensual, es decir el suscriptor utilizará el servicio y hasta el cierre del mes y posteriormente tendrá un plazo de 5 días hábiles a la fecha de emisión de la factura para realizar el pago de la factura correspondiente. 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 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 obliga a un plazo forzoso establecido en la carátula, en atención a las inversiones que deben ser realizadas por el operador para la prestación del servicio de internet dedicado, por lo que al tener una vigencia determinada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento 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 y pagar el 20% de las mensualidades restantes, correspondientes a los meses restantes del plazo forzoso.

**TERCERA: EQUIPO TERMINAL.** Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad

del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO** (en préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

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. Si las fallas que se presenten en el equipo y accesorios son atribuibles al SUSCRIPTOR, éste deberá cubrir el costo de las reparaciones y reposiciones en caso de pérdida o descompostura del Equipo Terminal.

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 SUSCRIPTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

El SUSCRIPTOR deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; por lo que el PROVEEDOR no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos en comodato por variaciones de voltaje o descargas eléctricas; ni por el hecho de que el SUSCRIPTOR y/o un tercero haya manipulado las instalaciones eléctricas.

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

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**, 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

**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 o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El **PROVEEDOR** no podrá modificar dentro del plazo establecido para este contrato, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

En caso de que el **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente

El **SUSCRIPTOR** 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 que no tenga costo la reposición del equipo, de lo contrario, EL **SUSCRIPTOR** deberá cubrir los costos asociados a la reposición del equipo. EL **SUSCRIPTOR** acepta que, en su caso, y de ser procedente, el equipo de reposición entregado por EL **PROVEEDOR** podrá ser usado y/o refabricado.

En caso de terminación, rescisión del contrato el **SUSCRIPTOR** se obliga a devolver o entregar el equipo en Comodato al **PROVEEDOR** a más tardar en un plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del contrato. Para tales efectos el **PROVEEDOR** se pondrá en contacto para programar una cita para desinstalar y retirar el equipo.

**CUARTA: INSTALACIÓN.** La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato y será acordada por las partes de conformidad con lo establecido en la carátula del 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 **SUSCRIPTOR** 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 **SUSCRIPTOR**. 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 **SUSCRIPTOR** 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.

**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](http://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 o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El **PROVEEDOR** deberá contar con

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.

El **PROVEEDOR** deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o 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, 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 después de 16 días naturales posteriores 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 o modificar el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, tratándose de la causal establecida en el numeral 2 anterior, el **PROVEEDOR** deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

Lo anterior con independencia de que el **PROVEEDOR** decida dar por rescindido el contrato en caso de actualizarse lo señalado en la cláusula decima segunda

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

1. Cuando las fallas o suspensión que se presenten en el SERVICIO no sean atribuibles al SUSCRIPTOR el **PROVEEDOR** se obliga a dar respuesta inmediata de solución en un máximo de 2 -dos - horas, contadas a partir de la presentación del reporte por parte del SUSCRIPTOR; esto en tanto este contrato permanezca vigente.
2. 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 consumidor 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.

3. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el **PROVEEDOR** bonificará la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la suspensión.
4. 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 72 horas consecutivas; el **PROVEEDOR** bonificará la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la suspensión

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 72 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 90 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 SUSCRIPUTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.

g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPUTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos o electrónicos o 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 SUSCRIPUTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPUTOR 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 PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTORES 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 SUSCRIPUTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD** El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPUTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA. RECEPCION DE CONSULTAS, DIDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS** EL SUSCRIPUTOR 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. COMPETENCIA** 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.

**DÉCIMA NOVENA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, el SUSCRIPUTOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**VIGÉSIMA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 321-2021 de fecha 07 del mes de septiembre de 2021.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Sierra Madre Internet, S.A. de C.V.!!Citro 321-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Sierra_Madre_Internet,_S.A._de_C.V.!!Citro_321-2021.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 SUSCRIPUTOR, 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.

