



Oficio N°. PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/484/2023

Expediente: PFC.H.C.1/379/2023.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	RESIDENCIAL TELECONECTADA MEXICANA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	RETEMEX
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET (FLUJO Y/O MÓVIL) Y/O TELEFONÍA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO:	453-2023
FECHA DE REGISTRO:	04/09/2023



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET103073AU-520847
VIGENCIA:	27/06/2033
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

RESIDENCIAL TELECONECTADA MEXICANA, S.A. DE C.V.  
PRESENTE

Ciudad de México, a los 04 días del mes de septiembre del año 2023.

**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 **453-2023** de fecha **04 de septiembre de 2023**, 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.





**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.

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

**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.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y/O INTERNET MÓVIL Y/O INTERNET FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

<b>SUSCRIPTOR</b>						
Nombre		Apellido Paterno		Apellido Materno		
<b>DOMICILIO</b>						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELÉFONO Fijo <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/>				RFC		

SERVICIO INTERNET FIJO <input type="checkbox"/>		SERVICIO DE INTERNET MÓVIL <input type="checkbox"/>		SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL <input type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)		TARIFA		Modalidad	PREPAGO
		FOLIO IFT:		VIGENCIA DEL CONTRATO	INDEFINIDO
		Suscripción			
		Total		PENALIDAD	N/A
		Aplica Tarifa por \$ M.N.			
		Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.					

<b>DATOS DEL EQUIPO Modem entregado en: COMODATO (Solo aplica al Servicio Internet Fijo)</b>	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	
Valor de equipo en caso de no devolverlo	\$1,995.00 (mil novecientos noventa y cinco pesos 00/100) M.N.

<b>MÉTODO DE PAGO</b>	
<input type="checkbox"/> Tarjeta de débito <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Línea de captura	Datos para el método de pago elegido.

<b>AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO</b>	
Por medio de la presente SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo al PROVEEDOR, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que me presta. La vigencia de los cargos será indeterminada, en razón de que el SUSCRIPTOR puede dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento.	
_____ Firma	
Banco:	Número de Tarjeta:



SERVICIOS ADICIONALES			
1.-			2.-
DESCRIPCIÓN	COSTO:		DESCRIPCIÓN
COSTO:			COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
1.-			2.-
DESCRIPCIÓN	COSTO:		DESCRIPCIÓN
COSTO:			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"/>
CORREO 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:	55 8526 5469 - 800 RETEMEX (7383639) Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	clientes@retemex.mx 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 www.retemex.mx

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1.	La página del proveedor <a href="http://www.retemex.mx">www.retemex.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="http://www.retemex.mx">www.retemex.mx</a>

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 04/09/2023, CON NÚMERO:453-2023 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 TELEFONÍA MÓVIL Y/O INTERNET MÓVIL Y/O INTERNET FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO, QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

#### DECLARACIONES

Las partes declaran:

- (a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- (b) 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.
- (c) Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio contratado, se obligan a lo establecido en las siguientes:

#### CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el Servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, y/o el Servicio de Internet Fijo y/o el Servicio de Internet Móvil, (referidos en lo sucesivo, de manera individual o conjunta, como el SERVICIO), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR contrate.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir, mediante el pago del 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 del servicio. De conformidad con el SERVICIO contratado, EL SUSCRIPTOR se obliga a pagar al PROVEEDOR la tarifa aplicable por concepto de costo de suscripción disponible en la página del proveedor, al momento de la contratación consistente en un cargo único que EL PROVEEDOR cobrará al SUSCRIPTOR por concepto de provisión de los SERVICIOS contratados, así como, de ser el caso aplicable, el costo de envío para que EL PROVEEDOR proceda a enviar el equipo al domicilio indicado en el presente contrato.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO.

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar SERVICIOS adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los SERVICIOS originalmente contratados.

**SEGUNDA:** La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida**, sujeto a los términos y condiciones del plan o paquete contratado por EL SUSCRIPTOR. 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.

**TERCERA: EQUIPO TERMINAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (EQUIPO).**

- (a) En los servicios de Telefonía Móvil e Internet Móvil, para que el SUSCRIPTOR haga uso del SERVICIO, EL SUSCRIPTOR deberá contar con los equipos necesarios que le permitan hacer uso del SERVICIO contratado, mismos que deberán encontrarse debidamente homologados. El SUSCRIPTOR deberá consultar, previo a la contratación del Servicio, con EL PROVEEDOR, si su equipo es apto para recibir el SERVICIO que desea contratar.

Cuando el equipo, sea robado u objeto de algún delito o siniestro, EL SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, para que éste suspenda el Servicio, así como el bloqueo correspondiente hasta que el SUSCRIPTOR reciba una nueva SIM.

- (b) En los servicios de Internet Fijo, EL SUSCRIPTOR reconoce que los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR, siendo que, en caso de ser propiedad del PROVEEDOR, EL SUSCRIPTOR los recibirá 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.

El equipo será enviado al domicilio del SUSCRIPTOR señalado en el presente contrato, mismo que no podrá exceder en un plazo mayor a 10 (diez) 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 activación del servicio, dentro del término de 10 días, EL PROVEEDOR se obliga a devolver al SUSCRIPTOR las cantidades pagadas por concepto de suscripción y de anticipo en su caso, dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la activación del SERVICIO y se tendrá por terminado el presente contrato sin responsabilidad para EL SUSCRIPTOR; en este caso EL PROVEEDOR se obliga a pagar una penalidad equivalente al 20% (veinte por ciento) del monto de la suscripción y de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios dados en comodato, no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, EL PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. La revisión de los equipos será ejecutada en las instalaciones de EL PROVEEDOR, corriendo por cuenta de EL PROVEEDOR, los gastos de envío y retorno del equipo.

En caso de que el equipo terminal dado en comodato 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 en comodato.

El SUSCRIPTOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro ocurrido a los equipos propiedad del PROVEEDOR 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.

En el supuesto de los equipos que sean propiedad del PROVEEDOR, en caso de que EL SUSCRIPTOR se abstenga de devolver el Equipo al PROVEEDOR, al terminar el presente contrato, EL SUSCRIPTOR se obliga a pagar al PROVEEDOR la cantidad señalada en la carátula del presente contrato, la cual constituye el equipo no devuelto.

#### **CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.**

##### **1. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO.**

**Servicio de telefonía móvil activo:** EL PROVEEDOR considera un servicio activo, todo aquel que encuentre durante la vigencia del plan o paquete contratado.

**Suspensión del Servicio de telefonía móvil:** EL PROVEEDOR considera que un servicio está suspendido, cuando EL SUSCRIPTOR no recargue algún plan o paquete por un periodo continuo de 30 (treinta) días naturales, en este caso, EL SUSCRIPTOR no podrá realizar llamadas ni enviar mensajes de texto (sms), sin embargo, sí podrá recibirlos.

**Cancelación del Servicio de telefonía móvil:** Cuando EL SUSCRIPTOR deje de recargar por un periodo continuo de 90 (noventa) días naturales consecutivos, la línea será cancelada. El plazo de 90 (noventa) días empezará a contar a partir del día siguiente de terminación de la etapa de suspensión del servicio. EL SUSCRIPTOR perderá la numeración asociada al servicio, misma que podrá ser utilizada de nuevo por EL PROVEEDOR.



Para que la cancelación del servicio sea procedente, EL PROVEEDOR deberá cerciorarse que EL SUSCRIPUTOR no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR, en caso de que EL SUSCRIPUTOR tenga 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

## 2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO Y/O MOVIL

**Servicio Activo:** El servicio permanecerá activo desde la activación del servicio, paquete o plan contratado o desde la última recarga, según sea el caso y durante la vigencia de este siempre y cuando se registren eventos de tráfico.

**Suspensión del Servicio:** Una vez finalizada la vigencia del servicio, paquete o plan contratado, la línea será suspendida y el suscriptor no podrá navegar. La etapa de suspensión durará 90 (noventa) días naturales, plazo que empezará a contar a partir del día siguiente de terminación del servicio activo. EL SUSCRIPUTOR podrá realizar una recarga dentro del plazo de 90 (noventa) días para reactivar el servicio.

**Cancelación del servicio:** Cuando EL SUSCRIPUTOR deje de recargar el servicio contratado por un periodo continuo de 90 (noventa) días naturales consecutivos, contados a partir de la terminación de la etapa de la suspensión del servicio el suscriptor habrá acumulado 180 (ciento ochenta) días y el servicio de internet será cancelado.

Para que la cancelación del servicio sea procedente, EL PROVEEDOR deberá cerciorarse que EL SUSCRIPUTOR no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR, en caso de que EL SUSCRIPUTOR tenga 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.

## 3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

EL SUSCRIPUTOR podrá consultar en la liga <https://www.retemex.mx/roaming> la información relacionada a los SERVICIOS disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional. EL SUSCRIPUTOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. EL PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPUTOR cuando su Servicio de Telefonía Móvil se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El roaming internacional solo se aplica al Servicio de Telefonía Móvil. En los Servicios de Internet Móvil e Internet Fijo, EL SUSCRIPUTOR podrá utilizar el servicio solo dentro de la zona de cobertura del PROVEEDOR, Cuando no exista cobertura para la prestación de los servicios contratados, EL SUSCRIPUTOR podrá dar por terminado el contrato, sin responsabilidad alguna.

EL PROVEEDOR no estará obligado a prestar los Servicios contratados fuera de las zonas de cobertura de servicio contratadas y señalada en la liga <https://www.retemex.mx/cobertura>

**QUINTA: PORTABILIDAD DE TELEFONÍA MÓVIL:** En los servicios de Telefonía Móvil, EL SUSCRIPUTOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT.

EL SUSCRIPUTOR puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos conforme a las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT, por causas no imputables al SUSCRIPUTOR.

EL PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al SUSCRIPUTOR, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada.



**SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR.** El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: <https://clientes.retemex.mx>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://www.retemex.mx/cobertura>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://www.retemex.mx/tarifas>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://www.retemex.mx/privacidad>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://clientes.retemex.mx>
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 55 8526 5469, así como el correo electrónico [clientes@retemex.mx](mailto:clientes@retemex.mx) disponibles las 24 horas los 365 días del año.

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.

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

El PROVEEDOR debe ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPTOR puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

**OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.** 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 puede ser consultada en el portal <https://clientes.retemex.mx>, en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil con su dirección de correo electrónico y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al SUSCRIPTOR que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar cualquiera de los SERVICIOS contratados, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender el mismo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto (sms o correo electrónico), mediante el cual se le informará que el SERVICIO estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica en la red del PROVEEDOR con un número llamado MSISDN (número de identificación único del SUSCRIPTOR, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRIPTOR pueda usar los SERVICIOS que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el SUSCRIPTOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.



Al activar el servicio, 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, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://www.retemex.mx/privacidad>.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada o consumo que realice el SUSCRIPTOR.

Las condiciones pactadas en forma 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.

**DÉCIMA: RECARGAS.** Todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

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

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo a cualquiera de los SERVICIOS contratados, a través de un SMS, al número telefónico del SUSCRIPTOR, conteniendo la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

EL SUSCRIPTOR del SERVICIO tendrá a su disposición los siguientes medios para efectuar sus recargas y/o abonos, así como para consultar su saldo, la descripción de la oferta comercial o beneficios incluidos de la recarga, así como la vigencia de la recarga:

- a) Tiendas de conveniencia, consultando en la siguiente liga de internet: <https://www.paynet.com.mx>
- b) Via Internet, consultando en la siguiente liga de internet: <https://clientes.retemex.mx/recargas>
- c) Centro de Soporte Retemex
- d) Portal de Usuario
- e) App móvil

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

**DÉCIMA PRIMERA: 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 SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de SERVICIOS que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

**DÉCIMA SEGUNDA: USO DEL SERVICIO.** 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 IFT.

**DÉCIMATERCERA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN 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 utilizar el SERVICIO de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante, a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure 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 al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del SERVICIO de manera automática.

**DÉCIMA CUARTA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

EL PROVEEDOR podrá terminar el presente Contrato y los SERVICIOS contratados, sin necesidad de resolución judicial, sin previo aviso, siguiendo los términos de la Ley y de este Contrato, en caso de que EL SUSCRIPTOR incurra en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación, o por alguna acción análoga que pudiera considerarse excesivo o de carácter comercial:

1. EL SUSCRIPTOR proporciona información falsa o inexacta.
2. Utiliza el SERVICIO contratado de forma fraudulenta, delictiva o ilegalmente, excesiva o de carácter comercial, como utilizarlo con conmutadores o para la reventa del SERVICIO sin autorización. Como los que a continuación se enumeran:
  - a) Venda al por mayor cualquier SERVICIO o lo utiliza en funcionamiento con cualquier dispositivo que encienda o desvíe las llamadas, manteniendo potencialmente una línea abierta durante horas. Por ejemplo, establecer "by-pass", o SIMboxing.
  - b) Utilice el SERVICIO de conexión con un dispositivo que transmite automáticamente o recibe, datos, SMS u otra información.
  - c) Utilice el SERVICIO en conexión con un dispositivo que automáticamente genere o reciba llamadas, mensajes o datos, ya sea a partir de una lista o generados aleatoriamente, como los sistemas máquina a máquina (machine to machine), utilizados para GPS y geolocalización de flotas u otros vehículos, entre otras.
  - d) Realice llamadas dentro de nuestra red con fines de reventa, cobranza, reabastecimiento o explotación comercial.
  - e) Comparta la conexión de internet con otras máquinas o equipos celulares que generen tráfico de datos elevado y que puedan afectar la capacidad o funcionalidad de la red. Por ejemplo: usar la funcionalidad de "hotspot" personal.
3. Intente o realice recargas con medios de pago reportados por fraude.
4. Incurra en acciones que afectan de manera adversa las Operaciones del PROVEEDOR, como el uso indebido del SERVICIO, o a los fines para el cual fue diseñado, al igual que los beneficios o ventajas que

dicho uso pudiera otorgarte. Como, por ejemplo; se lista de forma enunciativa más no limitativa, si utiliza algún software que permita la navegación a través de APPS como Facebook, WhatsApp y otras plataformas de carácter social, o lo que comúnmente se conoce como "tunneling de datos", técnica que consiste en encapsular protocolos de la red sobre otro.

5. Utilice el SERVICIO como vehículo de ataque hacia otras redes utilizando técnicas de generación de tráfico malévolo (por ejemplo, más no limitativo, "TCP flooding") o la orquestación de ataques de fuerza bruta o la modificación intencional de los protocolos en los paquetes de datos para evadir el cobro de SERVICIOS.
6. El equipo del SUSCRIPTOR o uso del SERVICIO esté causando interferencias perjudiciales a la red o daños a los SERVICIOS prestados.

**DÉCIMA QUINTA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** EL PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando el PROVEEDOR no preste el SERVICIO 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 contratado, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación en 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 al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
3. 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 SEXTA: 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 los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRIPTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al SUSCRIPTOR para informarle.

**DÉCIMA SÉPTIMA: 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 OCTAVA: AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga <https://www.retemex.mx/privacidad>, para que el SUSCRIPTOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.



Se informa al SUSCRIPTOR que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

**DÉCIMA NOVENA: 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.

**VIGÉSIMA: CONTROVERSIA.** 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 en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**VIGÉSIMA PRIMERA: CONCILIACIÓN.** 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 exhortar restablecer el SERVICIO. Si el SERVICIO se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 453-2023 de fecha 04 del mes de septiembre de 2023.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://buropcomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Residencial\\_Teleconectada\\_Mexicana,\\_S.A.\\_de\\_C.V.!!Retemex\\_453-2023.pdf](https://buropcomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Residencial_Teleconectada_Mexicana,_S.A._de_C.V.!!Retemex_453-2023.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 o 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.

