

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/17/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/280/2018
Registro: 014-2019

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

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: RURAL TECHNET, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: RURALNET
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 014-2019
FECHA DE REGISTRO: 22/01/2019

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET093589CO-512562
VIGENCIA: 26/05/2047
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL



Ciudad de México, a 22 de enero de 2019.

RURAL TECHNET, S.A.P.I. DE C.V.

PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET**, presentado por **RURAL TECHNET, S.A.P.I. DE C.V.** con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 014-2019, a 22 de enero de 2019.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/17/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/280/2018
Registro: 014-2019

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

condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191 fracción II, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

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

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

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RURAL TECHNET S.A.P.I. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE, LA PERSONA QUIEN ADQUIERE EL SERVICIO DEL PROVEEDOR, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL USUARIO", BAJO LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/17/2019
INTERNET
PFC.H.C.1/280/2018
014-2019

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

I.- Declara **EL PROVEEDOR**

- A) Ser una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con capacidad legal y económica para celebrar y obligarse en los términos del presente Contrato.
- B) Que su Registro Federal de Contribuyente es RTE161014BYA.
- C) Que su representante legal cuenta con poderes amplios y suficientes para la celebración de este Contrato.
- D) Que su domicilio se encuentra en Avenida Muñoz 659 Interior D3, entre Avenida Hernán Cortés y Calle Rey Carlos, Colonia Los Reyes, San Luis Potosí, SLP, C.P. 78170.
- E) Que en fecha 23 de mayo de 2017, mediante oficio IFT/223/UCS/793/2017, el Instituto Federal de Telecomunicaciones le otorgó un título de concesión única para uso comercial, el cual se encuentra vigente y es suficiente para la celebración y cumplimiento de este Contrato, mismo que podrá ser consulta en el sitio de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones: www.ift.org.mx
- F) Que los Planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones, y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por **EL USUARIO** a través de la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones y de **EL PROVEEDOR** en los siguientes links: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ y www.ruralnet.mx
- G) Que es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

II.- Declara **EL USUARIO**

- A) Que es una persona física o moral que desea contratar el servicio de acceso a Internet, cuyos datos serán los que proporcione al momento de activar el servicio con **EL PROVEEDOR**.
- B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente Contrato.

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.-

EL PROVEEDOR se obliga a proporcionar el servicio de acceso a Internet de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo a los estándares de calidad previstos en el presente Contrato así como los establecidos por su Título de Concesión Única y demás normatividad aplicable, mediante el pago de la tarifa correspondiente al Plan Comercial seleccionado por parte de **EL USUARIO**.

EL USUARIO debe utilizar el Servicio de cualquier Plan Comercial exclusivamente para uso personal, es decir no está permitido para propósitos comerciales, ni para ser utilizado con más de un dispositivo.

SEGUNDA: CODIGOS DE ACCESO.-

El Código de Acceso es el número personal de identificación o código único para tener acceso al servicio, mismo que va ligado a un plan comercial determinado. Los planes comerciales se encontrarán señalados en la página de Internet www.ruralnet.mx para su consulta.

EL USUARIO pagará a **EL PROVEEDOR** la tarifa aplicable por el servicio de acceso a Internet conforme al Plan Comercial seleccionado por **EL USUARIO**, el cual hará válido a través del código de acceso que podrá obtener en los puntos de venta autorizados por **EL PROVEEDOR**, mismos que se encontrarán señalados en su página de Internet www.ruralnet.mx.

EL PROVEEDOR cuenta con una plataforma con la finalidad de que **EL USUARIO** en cualquier momento se encuentre en posibilidad de consultar el consumo del servicio contratado, misma que se encuentra en la siguiente liga login.ruralnet.com.mx



102
Q

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/17/2019
INTERNET
PFC.H.C.1/280/2018
014-2019

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

Una vez agotados los beneficios del Plan Comercial para obtener el servicio de acceso a Internet, y si **EL USUARIO** desea continuar con el servicio, deberá adquirir un nuevo código de acceso. Cada código de acceso ingresado para la contratación del servicio se registrará en lo establecido en el presente Contrato.

TERCERA. EQUIPO PERSONAL

Para que **EL USUARIO** haga uso del servicio de acceso a Internet, es necesario que cuente con un Equipo inteligente como un Smartphone, Tablet, etc., para que pueda utilizar el servicio contratado, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. **EL PROVEEDOR** informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

CUARTA. PORTAL DE INTERNET.-

EL PROVEEDOR está obligado a tener en su portal de Internet y en sus puntos de venta y a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas vigentes del servicio que se va a prestar, las cuales deberán estar previamente aprobadas y registradas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones y podrán ser consultadas en www.ift.org.mx.

Las condiciones comerciales establecidas en este Contrato, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado **EL PROVEEDOR** pueden ser consultados en el portal www.ruralnet.mx, así mismo **EL PROVEEDOR** hará llegar a **EL USUARIO** a través de vía electrónica, mensaje de texto, o correo electrónico, según sea la elección de éste, el presente Contrato de adhesión.

QUINTA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.-

Para la contratación y activación del servicio de provisión de acceso a Internet por parte de **EL USUARIO**, deberá realizar lo siguiente:

1. **EL USUARIO** deberá adquirir su Código de Acceso en cualquier Punto de Venta designados por **EL PROVEEDOR**, misma que puede ser consultada en la página www.ruralnet.mx
2. **EL USUARIO** deberá ubicarse en alguno de los puntos Hotspots (punto de acceso a Internet), mismos que podrán ser consultados en la página de **EL PROVEEDOR**; y deberá acceder a la red "Ruralnet.mx" con su dispositivo móvil mediante la opción WIFI, al acceder a esta red aparecerá el portal de acceso. Cabe señalar que la utilización del portal de **EL PROVEEDOR** no genera ningún costo.
3. Una vez que **EL USUARIO** se encuentra en el portal, podrá visualizar el presente Contrato, la carta de derechos mínimos, así como el aviso de privacidad en la página www.ruralnet.mx. Lo anterior con independencia de que el presente Contrato se encontrara disponible para su consulta en la página de Internet permanentemente.
4. En caso de que **EL USUARIO** este de acuerdo con los términos y condiciones del presente instrumento, podrá ingresar su código de acceso para poder disfrutar del servicio contratado, por lo que se entenderá que al ingresar dicho código está aceptando el presente Contrato.
5. El servicio se prestará únicamente en los lugares donde se encuentren los puntos Hotspots (punto de acceso a Internet), los cuales podrán ser consultados en la página www.ruralnet.mx/cobertura.

El servicio iniciará a partir de que se activa el Código de Acceso y con base al plan contratado por **EL USUARIO** será la duración del servicio. El plan mínimo con el que cuenta **EL PROVEEDOR** es de 24 horas.

SEXTA. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.-



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/17/2019
INTERNET
PFC.H.C.1/280/2018
014-2019

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

La vigencia del presente Contrato será por el tiempo del plan que sea contratado por **EL USUARIO**. Sin embargo **EL USUARIO** podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, sin penalidad alguna y de forma inmediata.

EL PROVEEDOR, no podrá realizar cambios en las condiciones originalmente contratadas una vez que **EL USUARIO** se encuentre utilizando el servicio y no se haya agotado el saldo contratado.

El presente Contrato solo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes y el consentimiento se otorgará por medios electrónicos. Así mismo **EL PROVEEDOR** no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

SÉPTIMA. FACTURACIÓN.-

EL PROVEEDOR podrá pactar con **EL USUARIO** que su factura le sea notificada por correo electrónico, cuando así lo solicite, la cual contendrá un desglose del monto total por el Plan Comercial.

OCTAVA. SUSPENSION.-

EL PROVEEDOR, podrá suspender la prestación del servicio de acceso a Internet, si **EL USUARIO** realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas:

- Interferir indebidamente en la red de **EL PROVEEDOR**;
- Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
- Cuando medie orden o instrucción de autoridad competente;
- Incumpla con lo establecido en el presente Contrato.
- Utilice el servicio para máquinas de transmisión masiva, *machine-to-machine*, o *IoT*.
- Utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- Utilice el servicio como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo *bypass* y/o se detecte el envío de mensajes tipo *spam*.

Una vez corregido o solventado los supuestos anteriores, se reanudará los servicios contratados de manera inmediata.

NOVENA. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES.-

EL USUARIO deberá comunicar en forma inmediata a **EL PROVEEDOR** las fallas o interrupciones del Servicio(s) enviando un correo a soporte@ruralnet.mx, ingresando al portal www.ruralnet.mx, o llamando al teléfono 55 (444) 246 8955, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

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

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor el plan contratado por **EL USUARIO** dejará de correr, es decir, se suspenderá el tiempo restante del plan contratado hasta que sea reconectado. Si la suspensión dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte **EL PROVEEDOR**, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por **EL USUARIO**, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **EL PROVEEDOR** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de Internet se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.



702
00

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/17/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/280/2018
Registro: 014-2019

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

EL PROVEEDOR dará aviso a **EL USUARIO**, por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso **EL PROVEEDOR** dejará de cobrar al **EL USUARIO** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación. Lo mismo ocurrirá si **EL PROVEEDOR** no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula. Tratándose de cobros indebidos realizados por **EL PROVEEDOR**, los mismos deberán ser reembolsados en ese momento, además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

DÉCIMA. RESCISIÓN.-

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

- a) Por utilizar el servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del servicio;
- b) Si **EL USUARIO**, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente Contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de **EL PROVEEDOR**;

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

- a) Si **EL PROVEEDOR**; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por **EL USUARIO**, para la prestación del servicio de internet, ya sea por queja o ajuste.
- b) Si **EL PROVEEDOR**; incumple cualquier disposición del presente Contrato.
- c) Si **EL PROVEEDOR**; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en su título de concesión/autorización, pactado en el presente Contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados
- d) Si **EL PROVEEDOR** modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de concesión.
- f) Cuando exista cesión de derechos del Título de Autorización a otro Proveedor.

Lo anterior con independencia de que **EL PROVEEDOR** deberá reembolsar la cantidad del servicio que aún no se haya utilizado, además de la bonificación y compensación señalada en la cláusula **NOVENA**.

DÉCIMA PRIMERA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.-

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

En cuanto a la contratación para Usuarios con discapacidad, **EL PROVEEDOR** estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a **EL USUARIO** las condiciones establecidas en el presente Contrato y los paquetes que ofrezca **EL PROVEEDOR**, de acuerdo a los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad. que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA SEGUNDA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.-



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:	PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/17/2019
Servicio:	INTERNET
Expediente:	PFC.H.C.1/280/2018
Registro:	014-2019

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

EL PROVEEDOR deberá enviar al correo electrónico de **EL USUARIO** la carta de derechos mínimos de los Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de finalizar el procedimiento de contratación del paquete respectivo, previa autorización de este, y mantenerla de manera permanente en el portal www.ruralnet.mx

DÉCIMA TERCERA. QUEJAS, DEFICIENCIAS Y/O RECLAMACIONES.-

EL USUARIO podrá revocar su consentimiento de la celebración del presente contrato, presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a **EL PROVEEDOR** a través de su número de atención al cliente, al teléfono 55 (444) 246 8955, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año por medio de: a) en el portal www.ruralnet.mx ; b) vía correo electrónico enviado a **EL PROVEEDOR** a la dirección soporte@ruralnet.mx.

DÉCIMA CUARTA. COMPETENCIA.-

Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de que subsista cualquier controversia, sobre la interpretación o incumplimiento del presente Contrato, deberá ser ante los tribunales competentes.

DÉCIMA QUINTA. REGISTRO DEL CONTRATO.-

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **014-2019** de fecha **22** del mes de **enero** de **2019**.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

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

AVVM/far/jlh



