

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/1009/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/918/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: VASANTA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: VASANTA  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO: 884-2019  
FECHA DE REGISTRO: 18/12/2019



CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET097389CO-516798  
VIGENCIA: 05/09/2048  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 18 de diciembre 2019

**VASANTA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.  
P R E S E N T E**

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 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, 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 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 **884-2019** de fecha **18 de diciembre 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/1009/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/918/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia 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.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

**ATENTAMENTE**

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





**NOMBRE COMERCIAL: VASANTA**  
**RAZÓN SOCIAL: VASANTA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**  
**RFC: VCO170209BU8**  
**DOMICILIO: DOMINGO BORREGO 106, COLONIA ARBOLEDAS, CENTRO TABASCO, C.P. 86090, TABASCO**

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

**SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET FIJO EN CASA**

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I Nom numeral 5.1.2.1)	TARIFA FOLIO IFT:	MODALIDAD:	FECHA DE PAGO
		<input type="checkbox"/> Prepago para el servicio de Telefonía Móvil. <input type="checkbox"/> Pospago para el servicio de Telefonía Móvil <input type="checkbox"/> Prepago para el servicio de Internet Fijo. <input type="checkbox"/> Pospago para el servicio de Internet Fijo	
	Total Mensualidad \$ M.N. Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> \$ M.N.	<b>VIGENCIA Y PENALIDAD</b> <input type="checkbox"/> Indefinido: • Sin Penalidad <input type="checkbox"/> Plazo Mínimo _____ meses solo en caso de adquirir un equipo de telefonía Móvil: • Sin penalidad en el servicio pagando únicamente el costo remanente del Equipo adquirido por el SUSCRIPTOR en compra-venta.	

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

**DATOS DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL entregado en: COMPRA-VENTA**

Marca:	Número de Equipos:
Modelo:	Cantidad a pagar por equipo: \$ _____ total por mes
Número de Serie:	

DATOS DEL EQUIPO PARA INTERNET FIJO EN CASA	
Modem entregado en: <b>COMODATO</b>	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	

INSTALACIÓN DEL EQUIPO PARA INTERNET FIJO EN CASA			
Domicilio Instalación:			
Fecha:		Hora:	
Costo	\$		
EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.			

MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta: <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria	Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	
Por medio de la presente Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 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  NO  Carta de Derechos Mínimos SI  NO  Contrato de Adhesión SI  NO

CORREO ELECTRÓNICO  
AUTORIZADO:

FIRMA  
SUSCRIPTOR:

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

1. El Suscriptor SI  NO  autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA \_\_\_\_\_
2. El suscriptor acepta SI  NO  recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA \_\_\_\_\_

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

TELÉFONO: 01 993 3657673 Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana

CORREO ELECTRÓNICO: soporte@vasanta.com.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.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx)

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

1. La página del proveedor [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx)
2. Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor Consultar centros de atención a clientes en [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx)

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 18/12/2019, CON NÚMERO: 884-2019 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

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

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO Y TELEFONIA MÓVIL QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL OPERADOR Y POR OTRA PARTE EL CLIENTE, EN SU CONJUNTO LAS PARTES, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

**DECLARACIONES**

El OPERADOR declara:

- a) Ser una persona moral legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con capacidad legal y económica para celebrar y obligarse en los términos del presente Contrato. Cuyo objeto principal es la prestación de servicios de telecomunicaciones
- b) Tener como objeto principal instalar, operar o explotar una red de telecomunicaciones.
- c) Con domicilio en Domingo Borrego 106, Col. Arboledas, Centro Tabasco C.P. 86090, Estado de Tabasco.
- c) Su Registro Federal de Contribuyentes es: VCO170209BU8.
- d) Con fecha 16 de abril de 2019, mediante escrito presentado en fecha 06 de junio de 2019 ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, al cual le fue asignado el número de folio 024364 en la Oficialía de Partes de ese Instituto, se dio aviso de la prestación de los servicios adicionales objeto del presente contrato, el cual se encuentra vigente y es suficiente para la celebración y cumplimiento de este CONTRATO, situación que podrá ser consultada en el sitio de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones: <http://ucswweb.ift.org.mx/vrpc/>
- e) De conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente, el PROVEEDOR está facultado para prestar de manera convergente, todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones o radiodifusión con fines de lucro a través de una red pública de telecomunicaciones, como se desprende del *Título de Concesión Única para Uso Comercial, que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a favor de Vasanta Comunicaciones, S.A.P.I. de C.V.*, de fecha 05 de septiembre de 2018.
- f) Los Planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones bajo los folios de inscripción publicados en la página de internet del PROVEEDOR ([www.vasanta.com](http://www.vasanta.com)), y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el CONSUMIDOR a través de la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones y del PROVEEDOR en los siguientes links: [http://ucswweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucswweb.ift.org.mx/ift_visor/) y [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx).
- g) Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO y se reconoce como el único responsable frente al CONSUMIDOR por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado.

El CLIENTE declara:

- a) Todos los datos asentados en la carátula del contrato son ciertos y cuenta con la capacidad para obligarse en los términos y condiciones de este contrato, así como de la carátula.
- b) Es mayor de edad y tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal suficiente para obligarse en términos y condiciones de este CONTRATO.
- c) Desea contratar el (los) Servicio(s) seleccionado(s) en la carátula, que el OPERADOR presta de conformidad con los términos y condiciones estipulados en el presente contrato.

LAS PARTES declaran:

- a) Que es su voluntad celebrar el presente contrato junto con su carátula,
- b) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertasen.
- c) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- d) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El OPERADOR se obliga a prestar el Servicio de Internet fijo y/o Telefonía Móvil que incluye este último voz, datos y mensajes de texto, (en adelante el Servicio), de manera individual o conjunta, según

el plan o paquete y esquema de pago que haya seleccionado el CLIENTE en la carátula del presente contrato, y que deberá prestar de forma continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa correspondiente.



El OPERADOR se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a 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 los esquemas de PREPAGO (a través de recargas, en el cual se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización del mismo) o POSPAGO (el pago del Servicio debe ser de manera posterior a que se utilice), a elección del CLIENTE. Tanto en el esquema de POSPAGO como de PREPAGO cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el OPERADOR inicie la prestación del Servicio.

El OPERADOR es el único responsable frente al CLIENTE por la prestación del Servicio, así como, de los bienes o Servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el CLIENTE y el OPERADOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al CLIENTE 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.** En cualquiera de los esquemas de cobro Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPUTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

En caso de contratar TELEFONÍA MÓVIL, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Mínimo por la adquisición de un Equipo, mismo que no podrá exceder de 12 meses y en caso de que el SUSCRIPUTOR solicite su terminación anticipada se obliga a pagar al PROVEEDOR el pago remanente del Equipo adquirido por el SUSCRIPUTOR en compra-venta.

#### **TERCERA: EQUIPO TERMINAL:**

##### **a) INTERNET FIJO EN CASA**

Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO para el caso de INTERNET FIJO EN CASA son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPUTOR en **COMODATO** (en préstamo). El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

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

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

El SUSCRIPUTOR 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.

##### **b) EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL**

Para que el SUSCRIPUTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

En caso de que el SUSCRIPUTOR adquiera un equipo de telefonía móvil con el PROVEEDOR, este se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPUTOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo de telefonía móvil tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo de telefonía móvil adquirido por el SUSCRIPUTOR a través del PROVEEDOR cuenta con garantía. En caso de que el Equipo de telefonía móvil fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo de telefonía móvil.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo de telefonía móvil, salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía de Equipo se proporcione al SUSCRIPUTOR un Equipo de telefonía móvil sustituto de similares características.



La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el SUSCRIPTOR haga uso del servicio a través de otro equipo de telefonía móvil que tenga en su posesión.

**CUARTA: INSTALACIÓN.** La entrega e instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el OPERADOR 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 CLIENTE 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 CLIENTE debiendo pagar el OPERADOR, 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 CLIENTE puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal del OPERADOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al OPERADOR 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 OPERADOR puede prestar el Servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

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

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

El CLIENTE 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 OPERADOR 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 CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios adicionales utilizados, ni lo exime de la entrega de los equipos propiedad del OPERADOR.

**SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.**

En el esquema de POSPAGO, el OPERADOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del CLIENTE, 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 CLIENTE puede pactar con el OPERADOR 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.

En el esquema de POSPAGO la fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados respectivamente en la carátula del presente contrato. Respecto al esquema de PREPAGO la fecha, forma y lugares de pago dependerá del CLIENTE cuando se agote su paquete y quiera elegir otro.

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

En el esquema de PREPAGO, el OPERADOR emitirá un detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los Servicios prestados, costos, conceptos, naturaleza, vigencia y tarifa del mismo. El CLIENTE deberá solicitar al OPERADOR el detalle de consumos a través de cualquiera de los medios de contacto proporcionando los detalles establecidos en la para que el OPERADOR esté en posibilidades de expedir el mismo.

Adicional a lo anterior, el OPERADOR cuenta con una plataforma, en la cual el CLIENTE puede darse de alta al registrarse, ingresando los datos que proporcione en la Caratula del presente Contrato, generando así su usuario y contraseña, en la siguiente liga [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx), una vez registrado, el CLIENTE podrá visualizar, sus datos, número de Contrato, consulta de detalles del Servicio contratado, vigencia de la recarga, promociones, formas de pago y recargas, entre otros.



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

En caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el CLIENTE.

El OPERADOR deberá obtener el consentimiento del CLIENTE 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 CLIENTE.

El CLIENTE puede cambiar el servicio, 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.

En el esquema de **PREPAGO** no se podrán modificar los términos y condiciones del presente contrato, ni el plan obtenido a través de la recarga correspondiente, hasta en tanto el paquete contratado por el CLIENTE se encuentre vigente.

**NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** En el esquema de **POSPAGO**, El OPERADOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al CLIENTE, 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 la fecha de pago señalada en el Estado de cuenta o factura del Cliente,
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.
4. Por altera, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

En el esquema de **PREPAGO**, el OPERADOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita al CLIENTE, 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 en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.
2. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
3. Por declaración judicial o administrativa.

En ambos esquemas de contratación, una vez solucionada la causa que originara la suspensión del Servicio, el OPERADOR deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas el CLIENTE deberá cubrir el pago de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

**DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** En ambos esquemas de pago, El OPERADOR deberá bonificar y compensar al CLIENTE en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles a el OPERADOR** no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del OPERADOR, 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.
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 CLIENTE, el OPERADOR 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. En caso de que el OPERADOR no haya restablecido dentro de las 24 hrs el Servicios y sea por causas imputables al OPERADOR este, deberá además bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas consecutivas; el OPERADOR dejará de cobrar al CLIENTE la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el OPERADOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el OPERADOR reciba la llamada por parte del CLIENTE para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, el OPERADOR 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.

En caso de los cargos indebidos bajo el esquema de prepago, el OPERADOR debe efectuar la compensación y la bonificación por los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente.

**DÉCIMA PRIMERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el OPERADOR 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, factura, o recarga la bonificación y/o compensación realizada.
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.
4. En el esquema de prepago, la bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a informarle al CLIENTE, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**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 OPERADOR para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el CLIENTE no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio, excepto por declaración judicial o administrativa. En este último supuesto se dará por terminado al momento de la declaración por la autoridad competente.
- c) Si el CLIENTE 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 OPERADOR.
- d) Si el OPERADOR no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del OPERADOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) En caso de que el OPERADOR modifique su programación, el CLIENTE tiene derecho a terminar el contrato sin penalización alguna.
- f) Si el CLIENTE proporciona información falsa al OPERADOR para la contratación del Servicio.

g) En el esquema de pos pago, cuando el CLIENTE no acepte modificación de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del OPERADOR.

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

i) El CLIENTE puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio de telefonía móvil al OPERADOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al CLIENTE.

j) Será causa de cancelación del Servicio de telefonía, la ejecución de la portabilidad numérica; los demás Servicios contratados continuarán activos en los términos establecidos en el presente contrato.

El CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando aviso al OPERADOR 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 SUCRIPTOR de pagar al OPERADOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s), ni exime de la entrega de los equipos propiedad del OPERADOR.

En caso de terminación del presente contrato, el OPERADOR debe proporcionar un folio o número de registro al CLIENTE, cuando este entregue los Equipos proporcionados bajo la modalidad de comodato, el mismo será entregado, a través de medios físicos.

**DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO.** La utilización de este 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 CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE 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 OPERADOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al CLIENTE por los hechos antes mencionados.

El OPERADOR 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 velocidad que se determinará en el Paquete contratado por el CLIENTE, por lo que el OPERADOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El OPERADOR 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: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.** El CLIENTE tiene derecho a cambiar de OPERADOR de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el CLIENTE decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática y la relación contractual con el OPERADOR, únicamente de aquellos Servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás Servicios continuarán activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica del CLIENTE; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL CLIENTE tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los Servicios de contratados al OPERADOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables al CLIENTE.

**DÉCIMA QUINTA: SERVICIOS DE POSPAGO A PLAZO FORZOSO.**

Únicamente en el esquema de Pospago y cuando el CLIENTE acepte contratar el Servicio con un plazo forzoso por adquirir una promoción con el OPERADOR, se estará a lo siguiente:

- A) El mismo será señalado en la Carátula del Contrato,
- B) No excederá de 12 (doce) meses,
- C) En caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, el CLIENTE únicamente deberá entregar los equipos al OPERADOR, sin pago de penalización por terminación anticipada.
- D) El CLIENTE podrá solicitar la cancelación del Servicio a través de los medios por los que contrató los Servicios, de igual forma deberá devolver los Equipos y accesorios que sean propiedad del OPERADOR; lo anterior no exime al CLIENTE de cubrir cualquier adeudo con el OPERADOR por los Servicios utilizados.
- E) El OPERADOR comunicará al CLIENTE que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente el OPERADOR.
- F) Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo

que el CLIENTE podrá dar por terminado el en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente.

- G) El PROVEEDOR no puede modificar dentro de dicho plazo, 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.
- H) El PROVEEDOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley.

**DÉCIMA SEXTA: SERVICIOS DE PREPAGO.** En la modalidad de PREPAGO el CLIENTE disfrutará del Servicio mediante el pago de servicio previo a su uso a través de recargas. El CLIENTE manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones del plan contratado por el CLIENTE.

#### 1.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO, RECARGAS EN EL ESQUEMA DE PREPAGO Y CICLO DE VIDA

Para poder utilizar el servicio se requiere la instalación del Equipo por parte del OPERADOR para que se pueda activar el servicio.

El procedimiento de activación del servicio en el esquema de PREPAGO es la siguiente:

Una vez contratado el servicio, los Instaladores acudirán al domicilio del CLIENTE a Instalar y activar los Equipos, con lo que se generará un Número de Cliente, a partir de ese momento el Instalador deberá proporcionar al CLIENTE el Número generado, este número le servirá al CLIENTE para realizar las recargas en los establecimientos que podrá consultar en la caratula del presente Contrato.

Instalado el equipo se requiere que el SUSCRIPTOR realice el pago de una primera recarga para que quede activado el servicio.

Todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato. El proveedor podrá ofrecer planes o paquetes cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El OPERADOR informará al CLIENTE por medios electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, de manera gratuita cada vez que realice una recarga para disfrutar el Servicio. El CLIENTE podrá consultar en la plataforma del OPERADOR a través de la liga [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx), en la cual se dará de alta de conformidad a lo señalado en la Cláusula Séptima, la siguiente información:

- a) Monto de recarga realizada;



telefónico [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx), disponibles las 24 horas los 365 días del año.

- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga realizada;
- c) Con la recarga realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial elegida por el CLIENTE.
- d) Vigencia de la recarga;

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el CLIENTE desea continuar con el Servicio, deberá realizar una nueva recarga según la oferta comercial que deseé contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato

## 2.- MEDIOS DE RECARGA DEL SERVICIO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en los lugares autorizados por el OPERADOR, mismos que pueden ser consultados en la siguiente liga de internet: [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx)

## 3.- CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

El SUSCRIPTOR dispone de un plazo de 90 días naturales, contado a partir de la asignación del número, para iniciar su uso. Vencido dicho plazo sin que se use el Servicio, este será reintegrado a la reserva de los números, cancelando el Servicio en su totalidad. Asimismo, en caso de que la línea haya sido activada y el SUSCRIPTOR no utilice la misma en un plazo de 90 días dicho número será reintegrado a la reserva de los números, cancelando el Servicio en su totalidad. Para que la cancelación del servicio sea procedente, OPERADOR debe cerciorarse que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR tenga saldo pendiente de ser consumido, OPERADOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trecientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

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

- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx)
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx)
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx)
- Estado de cuenta o detalle de consumos: [www.vasanta.com.mx](http://www.vasanta.com.mx)
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío del equipo propiedad del PROVEEDOR, se encuentra disponible el número

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.

**DÉCIMA OCTAVA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el OPERADOR estará obligado a poner a disposición del CLIENTE 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 OPERADOR.

**DÉCIMA NOVENA: NO DISCRIMINACIÓN.** El OPERADOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros CLIENTES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el OPERADOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más CLIENTES situados en supuestos equivalentes o similares, el CLIENTE puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**VIGESIMA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** El OPERADOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el CLIENTE.

El OPERADOR debe poner a disposición del CLIENTE 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 OPERADOR para utilizar la información del CLIENTE con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o Servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

**VIGESIMA PRIMERA: QUEJAS.** EL CLIENTE podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al OPERADOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula y en los establecidos en el presente contrato.

**VIGESIMA SEGUNDA: 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.

**VIGESIMA TERCERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.**

Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el OPERADOR 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 OPERADOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el Servicio. Si el Servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al OPERADOR el restablecimiento del Servicio.

En todos los casos, el CLIENTE no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y

utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**VIGESIMA CUARTA: REGISTRO DEL CONTRATO.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 884-2019 de fecha 18 del mes de diciembre de 2019.

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/VasantaComunicaciones, S.A.P.I. de C.V.!!Vasanta 884-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/VasantaComunicaciones,S.A.P.I.deC.V.!!Vasanta884-2019.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 CLIENTE, se tendrá por no puesta.