



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO

SEMINARIO DE DERECHO MERCANTIL

CONTRATO DE INTERNET INALÁMBRICO

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN DERECHO

PRESENTA:

BAUTISTA DE JESÚS ANDREA

ASESOR:

DRA. MARÍA SUSANA DÁVALOS TORRES



CIUDAD UNIVERSITARIA, SEPTIEMBRE DE 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



FACULTAD DE DERECHO
SEMINARIO DE DERECHO MERCANTIL

DR. ISIDRO AVILA MARTINEZ.
C. DIRECTOR GENERAL DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
P R E S E N T E.

La alumna: **ANDREA BAUTISTA DE JESUS**, con número de cuenta: 104002690 realizó bajo la supervisión de este Seminario el trabajo titulado: **"CONTRATO DE INTERNET INALAMBRICO"**, con la asesoría de la DRA. MARIA SUSANA DAVALOS TORRES, que presentará como tesis para obtener el título de Licenciada en Derecho.

En vista de lo anterior, comunico a usted que el trabajo de referencia puede ser sometido a la consideración del H. Jurado que habrá de calificarlo.

Por sesión del día 3 de febrero de 1998 del Consejo de Directores de Seminario se acordó incluir en el oficio de aprobación de tesis la siguiente leyenda que se hace del conocimiento del sustentante:

"El interesado deberá iniciar el trámite para su titulación dentro de los seis meses siguientes (contados de día a día) a aquél en que le sea entregado el presente oficio, en el entendido de que transcurrido dicho lapso sin haberlo hecho, caducará la autorización que ahora se le concede para someter su tesis a examen profesional, misma autorización que no podrá otorgarse nuevamente sino en el caso de que el trabajo recepcional conserve su actualidad y siempre que oportuna iniciación del trámite para la celebración del examen haya sido impedida por circunstancia grave, todo lo cual calificará la Secretaría General de la Facultad".

Atentamente.
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU".
Ciudad Universitaria, a 08 de Septiembre de 2014.

DR. ALBERTO FABIAN MONDRAGON PEDRERO.
DIRECTOR



c.c.p. Dirección, Facultad de Derecho
c.c.p. Secretaría General de la Facultad de Derecho.
c.c.p. Archivo Seminario.
c.c.p. Alumna.
AFMP*/csv.

Con todo mi cariño para mis papás,
que me motivaron creyendo en mí y apoyándome en cada paso.

Gracias.

A mi hermana por estar conmigo siempre.

A Susana Dávalos Torres,
asesora, consejera, apoyo e inspiración,
que nunca dejo de animarme.

A mis amigos por apoyarme con su paciencia
y comprensión en todos los momentos difíciles
y no dejarme caer.

INDICE

Introducción.....	1
--------------------------	----------

Capítulo Primero

Antecedentes del Internet

I. Historia del Internet.....	3
1. Tecnología del Internet.....	7
2. Protocolos.....	9
3. Tipos de acceso.....	10
A. Accesos telefónicos.....	10
B. Accesos de telefonía móvil.....	11
C. Accesos inalámbricos.....	12
4. Creación del Wireless y su desarrollo.....	13
II. Definición de una red.....	14
1. Clasificación de redes.....	15
A. Wireless Personal Area Network (WPAN).....	15
B. Wireless Metropolitan Area Network (WMAN).....	15
C. Wireless Wide Area Network (WWAN).....	16
III. Impacto social del internet.....	16

Capítulo Segundo

Regulación del Internet

I. Regulación del Internet a nivel internacional.....	23
1. Acuerdo de la OMC sobre telecomunicaciones.....	24
2. Modelos de referencia OSI.....	26
3. Tratado de libre comercio.....	30
4. Unión Internacional de telecomunicaciones.....	33
II. Regulación del Internet en México.....	34
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	35
2. Ley Federal de Telecomunicaciones.....	39
A. Concesión.....	44
B. Permiso.....	47
a) Reglamento Interno de la Comisión Federal de	

Telecomunicaciones.....	48
3. Ley General de Bienes Nacionales.....	50
4. Código de Comercio.....	51
5. Código Civil Federal.....	52
6. Ley Federal de Protección al Consumidor.....	53

Capítulo Tercero

Contrato de Internet inalámbrico

I. Definición de contrato de Internet inalámbrico.....	56
1. Concepto de contrato.....	56
2. Concepto de Contrato de Internet inalámbrico.....	59
II. Mercantilidad del contrato de internet inalámbrico.....	60
III. Clasificación del contrato de Internet Inalámbrico.....	63
1. Elementos de existencia del contrato.....	69
2. Requisitos de validez.....	71
IV. Elementos del contrato.....	75
1. Elementos subjetivos.....	75
2. Elementos objetivos.....	76
V. Derechos y obligaciones para la empresa prestadora de servicio de internet inalámbrico.....	77
VI. Derechos y obligaciones para el usuario.....	86
VII. Naturaleza jurídica del Contrato de Internet inalámbrico.....	90
VIII. Terminación.....	94

Capítulo Cuarto

Protección al consumidor en el contrato de internet inalámbrico

Protección al consumidor en el contrato de Internet Inalámbrico.....	97
I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	99
II. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.....	105
III. Código de Comercio.....	111
IV. Ley Federal de Protección al Consumidor.....	114
1. Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.....	120
V. Análisis sobre las posibles consecuencias respecto de actos ilícitos de	

un Tercero en relación con el consumidor.....	122
VI. Problema.....	123
VII. Propuesta.....	127
Conclusiones.....	131
Anexos.....	135
Bibliografía.....	184

INTRODUCCION

La tecnología a nivel mundial está pasando por una serie de cambios, donde su desarrollo ha sido tan acelerado en los últimos años que ha logrado cambiar nuestra forma de vida y de comunicarnos, en concreto me refiero al Internet, su uso se ha vuelto indispensable en el trabajo, escuela y hogar que sería imposible a estas alturas ver un mundo sin Internet.

Este desarrollo nos ha llevado a una serie de cambios y se ha buscado regular este nuevo mundo, pero tal parece que estas tecnologías van más rápido que las leyes que se pretenden aplicar; nuestro país no es la excepción y aunque se han vivido reformas recientes en telecomunicaciones falta mucho que recorrer para lograr seguridad para los usuarios y las empresas, donde los derechos sean equivalentes y no se note desproporción.

La presente tesis tiene como objetivo examinar e identificar los elementos del contrato de Internet inalámbrico, para que de esta manera los usuarios conozcan cuáles son sus derechos y a que recursos puede acudir en caso de vulnerar sus derechos. Es por eso que la presente tesis se divide en 4 capítulos con el objetivo de abarcar cada una de las vertientes que puede tener el contrato de Internet inalámbrico.

En el capítulo 1 se examinará el nacimiento del Internet y cómo es posible disfrutar de la red de redes, esquematizando de manera general los tipos de acceso, y los antecedentes de la tecnología del Wireless, para que una vez conocidos estos conceptos básicos, se pueda identificar el concepto de red y examinar sus clasificaciones, esta introducción es necesaria para así comprender de que trata el contrato de Internet inalámbrico que aparte de ser desconocido, muchas veces puede resultar complicado.

En el capítulo 2, se estudiará de manera general la regulación de este contrato en sus diferentes vertientes, ya que aparte de ser un contrato poco explorado resulta ser muy extenso, en la primera parte de este capítulo se buscará conocer la regulación primeramente del Internet a nivel mundial, es decir, cuales son los acuerdos importantes que resultan en este tema de telecomunicaciones,

cuáles han sido las tareas integradoras a nivel mundial, para de esta forma aterrizar la regulación del Internet en nuestro país, primero desde la óptica del servicio que requiere de autorización por parte del Estado hacia la empresa que presta el servicio y finalmente como contrato entre particulares es decir entre la empresa y sus usuarios examinando las leyes y sus artículos en los que este contrato está sustentado.

El capítulo 3, resulta ser medular para este trabajo de investigación, porque en él se estudia a profundidad el contrato de Internet Inalámbrico, examinando de manera general el concepto de contrato, para después poder definir al contrato de Internet inalámbrico, y lo más importante identificar la mercantilidad de este contrato, conociendo su clasificación así como sus elementos de existencia y validez, además de sus elementos subjetivos y objetivos, para concluir con los derechos para cada una de las partes, empresa y usuario, el cual es el punto más importante de esta tesis por que se busca que el usuario obtenga mayor protección en cuanto al servicio que le prestan las empresas, posteriormente se concluye con la naturaleza del contrato y las formas de terminación del mismo.

En el capítulo 4 se estudiará de manera general los derechos que tiene el usuario desde las diversas materias que abarca este contrato, tratando de llegar a un conocimiento general de los medios y las leyes que protegen al consumidor respecto a estos servicios, analizando desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, posteriormente el Código de Comercio y la Ley Federal de Protección al Consumidor, para que con estos instrumentos el usuario conozca sus derechos que como consumidor tiene. Se hace un breve análisis de las posibles consecuencias que pueden existir respecto al uso de la señal por parte de un tercero, identificando por último que en nuestro país existe un problema de burocracia para poder hacer valer los derechos que existen en las leyes analizadas, y que por último se propone una posible solución a dicho problema y sino erradicar, tal vez agilizar y así garantizar los derechos de los consumidores.

Capítulo Primero

Antecedentes del Internet

I. Historia del Internet

En estos últimos años, la tecnología ha evolucionado de manera impresionante, trayendo cambios tanto a nuestra forma de vida como a las generaciones futuras, este es el caso del Internet, el cual ha cambiado la manera en la que nos comunicamos. El impulso y el desarrollo que ha alcanzado son impresionantes, a tal punto de desplazar y dejar en desuso muchas formas de comunicación como el correo y el fax.

La palabra Internet tiene muchas definiciones y ha sido estudiada en gran cantidad de libros y artículos a nivel mundial. Para efectos de este estudio, es relevante profundizar en la historia del Internet para comprender su funcionamiento y su aplicación, así como el estudio de las redes, pues este tipo de interconexiones van evolucionando cada día.

El Internet es una red mundial de computadoras donde cualquier persona puede acceder, ya sea desde una computadora o teléfono celular, ya que utiliza una tecnología de IP para transmitir información, esta red está conformada por millones de computadoras enlazadas, ya sean computadoras del gobierno, de negocios, de escuelas y del hogar, que en su conjunto, le dan vida a los múltiples servicios brindados en la red; un ejemplo es el recurrido correo electrónico, el cual da el acceso al *Chat, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube* y además millones de páginas que contienen información de todo tipo desde entretenimiento hasta artículos académicos. Este conjunto de información forma la “*Word Wide Web*” mejor conocida como “*la Web*”.

Esta nueva forma de comunicación necesita ser regulada jurídicamente de manera más concreta o al menos se debe prestar atención de cómo va a ser utilizada por los usuarios o si el servicio que prestan las empresas es el correcto, pues así, como se considera benéfica para múltiples tareas, también tiene consecuencias graves tales como son los casos de abuso, fraude, robo,

extorsiones por parte de los usuarios o los elevados costos por parte de las empresas, como sucede en la mayoría de los casos cuando surge una nueva idea que innova la forma de vivir de la sociedad, por lo regular no se sabe de qué manera va a actuar ante estos cambios y que consecuencias lleguen a tener.

Se puede asimilar lo que se está viviendo en la época con el Internet, al caso de innovaciones que en su tiempo dieron un impacto parecido, como lo fue el nacimiento de empresas sumamente importantes en Estados Unidos de América como *Standard Oil* de John D. Rockefeller que llegó a controlar el 90% del petróleo de dicho país¹; esto trajo como consecuencia un gran descontrol a tal punto que se vio la necesidad de regular esta nueva industria que mejoraba la calidad de vida de la sociedad, pero que beneficiaba económicamente a muy pocos. Así, el Internet es una nueva idea que ha cambiado la calidad y forma de vida, y la manera en la que nos comunicamos, pero como consecuencia existe un desconocimiento de su función y esto puede traer ventajas económicas considerables para las personas que dominan la industria.

El origen del Internet y los fines para los que fue creado, son muy diferentes al uso que se le da en la actualidad, “este proyecto nació como una idea militar durante la Guerra Fría, en Estados Unidos, país que buscaba liderar el avance tecnológico frente a sus adversarios”². El Departamento de Defensa de Estados Unidos se percató de que su tecnología hasta ese entonces utilizada (la red telefónica tradicional), era frágil y podía ser un blanco perfecto para ataques enemigos. “Esta primera red fue creada en el año de 1965, que en ese entonces había logrado la conexión de dos ordenadores a través de una línea telefónica entre Massachusetts y California”³. El problema de este tipo de conexión era que si se perdía la comunicación con la central principal, se perdía el control de las demás centrales y por lo tanto volvía vulnerable la seguridad de dicho país, aunque el ataque fuera a una sola estación afectaba a las demás, como consecuencia de esta vulnerabilidad, Estados Unidos se vio en la necesidad de

¹ Visible en página web:

<http://www.gestiopolis.com/canales/emprendedora/articulos/no11/Rockefeller.htm>

² Abaurrea Velarde, Jorge. *Manual Avanzado. Internet*. Ed. Anaya Multimedia, Madrid 2005.p.42

³ Idem.

desarrollar un nuevo sistema de red a modo de que cada computadora fuera independiente accediendo a información en cualquiera de las computadoras que se encontraban conectadas a dicha red, así, el daño que sufriera una computadora no afectaría a otra y seguirían accediendo a la información. Este nuevo sistema al que me refiero se le denominó ARPANET⁴, desarrollado por científicos del Ministerio de Defensa de los Estados Unidos de América.

Este acontecimiento podría considerarse como los primeros pasos para la creación del Internet que fue aproximadamente a finales de los años sesenta, gracias a “J.C.R Licklider quien era responsable del área de investigación en el ARPA (*Advanced Research Projects Agency*, perteneciente al departamento de defensa- red experimental “ARPANET”), esta tecnología tenía como objetivo asegurar que la información llegaría a su destino aunque una central fuera destruida”.⁵

Para el funcionamiento de este nuevo sistema era necesaria la construcción de nuevos equipos denominados procesadores de mensaje de interfaz, que tenía la función de nodo en el sistema de red. En 1969 este proyecto ya contaba con cuatro ordenadores anfitriones interconectados, “el primero de ellos fue instalado en la Universidad de California, posteriormente en *Stanford Research Institute* en Melo Park, California, así como en la Universidad de California en Santa Bárbara y en la Universidad de Utah”⁶; con este nuevo sistema (ARPANET) se dio el nacimiento al primer protocolo creado denominado NCP (*Network Control Protocol*- Protocolo de Control de Redes), este es el primer protocolo que permitió el trabajo con computadoras diferentes en una misma red; con este descubrimiento Ray Tomlinson creó el correo electrónico que fue un gran paso para que esta red tuviera más expansión en el mundo científico alejando el objetivo principal que tenía antes el ministerio de defensa y volviendo a esta tecnología también para la investigación.

⁴Advanced Research Projects Agency Network

⁵ Rojas Amandi, Víctor Manuel. *Óp. cit.*p.2

⁶ Ídem.

Posteriormente, se crea la primera versión del TCP/IP (*Transmission-Control Protocol/Internet Protocol*) y termina por sustituir completamente al ARPANET en 1980. Este es un sistema de comunicaciones robusto que baso en él envió de información en una pequeña unidad, es decir a un fragmento de paquete que es enviado con la suficiente información para que la red pueda direccionar dicho fragmento al equipo terminal; en ese momento existen dos protocolos: NCP, el que posteriormente se convertiría en un driver⁷ y TCP/IP, el que posteriormente se convertiría en el verdadero protocolo de comunicaciones, que utiliza una tecnología de *conmitación* de paquetes. Para entender el término conmitación cito las siguientes palabras que nos dejan más claro a que refiere y cómo influye en el protocolo para el funcionamiento del Internet.

Mediante la conmitación de paquetes, toda la información que sale de una terminal para ser transmitida por la red es troceada en bloques de una determinada longitud llamados paquetes. A cada paquete se le añade una información adicional al comienzo del mismo, formando lo que se llama una cabecera. En la cabecera va la información necesaria (identificativos termina origen y destino, entre otras cosas) para que cada paquete se pueda mover por la red de forma independiente. Si en un momento dado una ruta o un nodo de comunicaciones quedan fuera de servicio, los paquetes que en principio utilizaban estos medios son enviados de forma automática por otras rutas, sin que quede interrumpida la comunicación.⁸

Tras el éxito obtenido del protocolo TCP/IP llegan una serie de cambios que dan como resultado lo que hoy conocemos como Internet, remontándonos a años atrás:

En 1986 se fundó la NSFNET (National Science Foundation's Network). Financiada por el gobierno federal estadounidense, la NSFNET creó diferentes líneas de enlace para Internet, a las que se denominó backbones (espina dorsal), con las que se facilitaba la transferencia de datos. A partir de entonces Internet inicio su expansión hacia el exterior de Estados Unidos de América, sobre todo

⁷Programa informático que permite la utilización de accesorios periféricos.

⁸ Caballar Falcón, José Antonio. *Internet. El mundo en sus manos*. Ed. RA-MA. E.U.A 1994.p. 24

hacia Europa. Hasta 1995, la NSFNET intento imponer una política de uso aceptable (acceptable use policy), con el fin de que Internet se utilizara solo con propósitos científicos, no comerciales. Sin embargo, dicha política fue puesta fuera de vigor a principios de 1995, cuando el gobierno estadounidense decidió privatizar y no otorgar más subsidios a Internet. Desde ese año es posible utilizar este sistema para objetivos de índole muy diversa, incluidos los de carácter comercial.⁹

La creación del Internet y los cimientos que dejó ARPANET permitieron la utilización de la red a investigadores de las universidades con la condición de que fuera con fines académicos o de investigación.

El éxito del Internet y su expansión (además del desarrollo de los llamados protocolos), han hecho que sea necesario comprender los contratos que manejan las grandes empresas para prestar sus servicios a los usuarios de Internet, pero primero para esto debemos conocer de manera general el funcionamiento del sistema de Internet para así comprender la necesidad de regular este servicio de manera más cuidadosa, por el impacto y la evolución que está trayendo a nuestra era y evitar desventajas por el desconocimiento de este servicio.

1. Tecnología del Internet

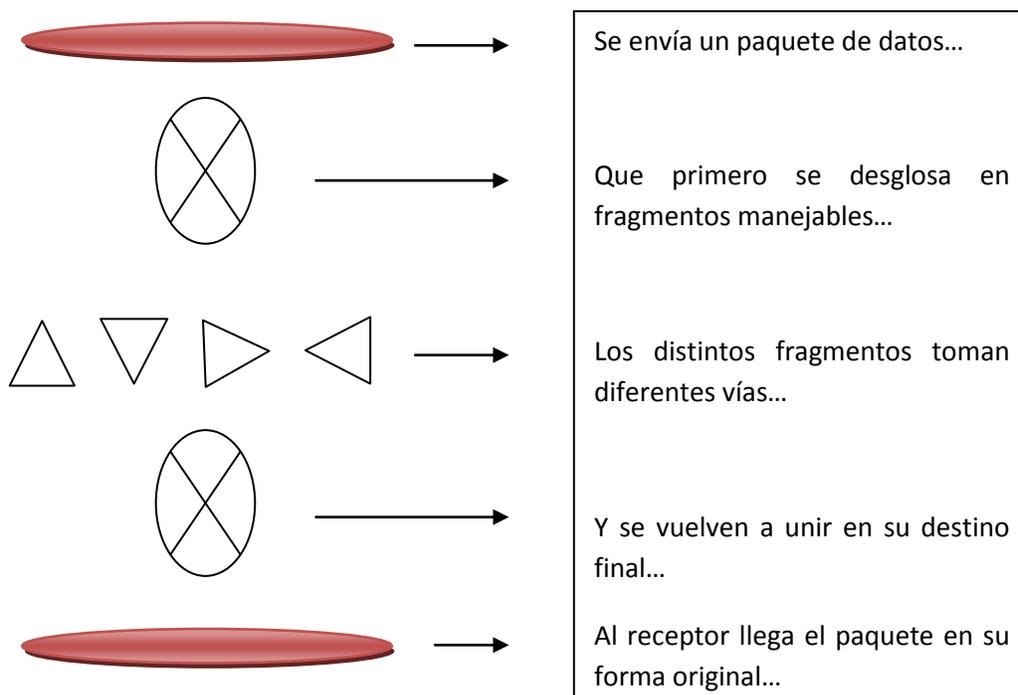
Con el desarrollo de las redes, se identificó que era posible el empleo del Internet para otros fines diferentes a los militares, así, la red fue creciendo y comenzaron a detectarse problemas de compatibilidad en los equipos; por lo tanto, fue necesaria la construcción de un lenguaje que pudiera interpretar la misma información desde computadoras en diferentes lugares, también se comenzó a trabajar en que, el intercambio de información de distintos ordenadores no fuera un problema, para esto se crearon los denominados “Protocolos”, los cuales, fueron creados para que aunque los ordenadores fueran de diferentes estructuras o marcas, se pudieran entender entre sí y tuvieran un mismo lenguaje.

⁹ Ibídem.p.3

Kretschmer afirma que: “en la esencia misma de Internet ésta un sistema estándar de comunicaciones, con el que puedan intercambiar datos ordenadores con sistemas operativos y arquitecturas diferentes”¹⁰.

En este orden de ideas podemos afirmar que los protocolos distribuyen información a través de la red, y en este caso el protocolo reconocido por la Web es el TCP/IP, que distribuye dicha información de diferente tipo o formato en paquetes, es decir información en trozos, estos paquetes son identificados por el lugar de origen y el destino que llevan, estos paquetes se vuelven a integrar en el lugar de destino.

Para ser más gráfica la explicación de transferencia de datos en Internet creo necesario citar el siguiente cuadro¹¹:



La gran diferencia que hace posible el funcionamiento de este protocolo es que no pertenece a nadie es decir, es de uso libre, ya que permite que las personas disfruten de él sin costo y que si dicho protocolo necesita ser modificado lo pueda hacer cualquier usuario de Internet.

¹⁰Kretschmer, Bernd. *El libro de la jungla de Internet*. Ed. Marcombo Boixareu Editores. España 1996.p26.

¹¹Kretschmer, Bernd. *Óp.Cit.*p.27.

Otra palabra frecuente en este mundo de tecnología es la denominada “banda ancha” el cual es un instrumento elemental hoy en día, lo que hoy conocemos como banda ancha y las empresas nos venden, hace referencia a la velocidad de datos que se pueden transmitir simultáneamente, es decir, que los fragmentos de información se mandan de manera simultánea y de esta manera es más efectiva la velocidad. Básicamente con estos dos componentes se integra la estructura de Internet sin dejar atrás la información de utilidad que la respalda.

2. Protocolos

Por protocolo entendemos a un sistema con un conjunto de reglas que permiten la transferencia de información de cualquier tipo, y que por lo regular al referirnos a Internet son de uso libre, es decir que se puede modificar sin permisos.

Por lo tanto dos computadoras pueden comunicarse entre sí mediante líneas paralelas sin realizar un formato específico, pero se necesita cierta coordinación en la transmisión de datos, en los que se debe definir el código por el cual será enviado y el número de bits que transmitirán por segundo. Para definir todo este proceso se necesita un protocolo como el anteriormente mencionado para determinar los datos a enviar.

El Internet utiliza un lenguaje mundialmente reconocido llamado Protocolo TCP/IP (*Transfer Communication Protocol/ Internet Protocol*). El protocolo TCP/IP fue desarrollado por DARPA (*Defense Advanced Research Projects Agency*) a principios de los años setenta para la comprensión entre ordenadores diferentes y él envió de información.

Una gran ventaja y éxito del protocolo TCP/IP es que el mismo “no es propiedad de una firma como IBM, DEC, Novell o Microsoft. Esto lo hace disponible para todos y permite, que el mismo sea mejorado conjuntamente por todos los usuarios de Internet”.¹²

¹² Ibídem. p.27

La función de este protocolo es precisamente fragmentar la información para enviarla a otro lugar (destino) e integrarla nuevamente, sin importar que tipo de información es la que está llevando, es por esto que al Internet también se le conoce como “*Packet Switched Network*” que se refiere a una red controlada por paquetes, como consecuencia existen los *Routers* que son los encargados de enviar dichos paquetes por la mejor ruta para su distribución.

Otros protocolos conocidos son: UUCP (*Unix Communication Protocol*), ZConnet o Janus, los cuales son utilizados para sistemas determinados pero contienen el mismo fin del TCP/IP, solo que éstos protocolos son dirigidos a un determinado número de usuarios o con características determinadas, mientras que TCP/IP es utilizado de manera general sin determinar su uso.

3. Tipos de acceso

A lo largo del desarrollo del Internet han existido diversas formas para el acceso a la red, y conforme ésta se ha desarrollado también se han eliminado procesos largos y costosos o tan lentos que afectaban otros servicios, dando como resultado nacimiento a nuevas tecnologías. Algunos tipos de acceso, por mencionar algunos son los siguientes:

A. Accesos telefónicos

Este tipo de acceso se refiere cuando se utiliza un teléfono convencional para establecer la conexión a Internet, utilizando al mismo prestador para el acceso.

a) Red telefónica conmutada

Se refiere a la conexión convencional donde interviene la línea telefónica básica conectada a un Módem, entendiendo por éste un aparato que se encarga de transformar los datos del ordenador (en formato binario, es decir, unos y ceros) a

impulsos electromagnéticos y viceversa para que estos puedan ser interpretados por los ordenadores.¹³

b) Red Digital de Servicios Integrados

Acorde a la definición establecida por la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), “es una red que procede por evolución de la Red Digital Integrada y que facilita conexiones digitales de extremo a extremo para proporcionar una amplia gama de servicios, tanto de voz como de otros tipos, y a la que los usuarios acceden a través de un conjunto definido de interfaces formalizadas”.¹⁴

Al tratarse de una conexión digital permite la “integración de múltiples servicios en un único acceso, independiente de la información a transmitir, y del equipo terminal que la genere. Estos servicios van desde los de voz, accesos a redes o fax hasta la videoconferencia. Esta red coexiste con interconexión con dichas redes. Una de sus ventajas es que podemos disponer a la vez de un canal para voz y de otros para datos”.¹⁵

c) *Digital Subscriber Line*

Este tipo de acceso se describe como “el acceso que existe a Internet mediante cables, con la transmisión de datos digitales en una conexión de una red telefónica local”.¹⁶

B. Accesos de telefonía móvil

La telefonía móvil se ha impuesto a los diferentes tipos de acceso a Internet y esto lo coloca como uno de los más solicitados, desplazando de alguna manera el uso de PC, Netbooks y laptops, por ser menos costoso y más fácil de obtener y de

¹³ Abaurrea Velarde, Jorge. *Manual Avanzado. Internet*. Ed. Anaya multimedia. Madrid 2005.p62

¹⁴ Abaurrea Velarde, Jorge. Óp. cit. p.65

¹⁵ Ídem.

¹⁶ Ídem.

usar. Algunos ejemplos de las tecnologías recurridas por los móviles son los siguientes:

- GSM (*Global Systemfor Mobile Communications*), es una de las primeras redes que mezcla tanto la voz como envío de datos.¹⁷
- GPRS (*General Packet Radio Service*), sistema básico de intercambio de paquetes vía radio.¹⁸
- EDGE (*Enhanced Data GSM Environment*), su característica principal es la velocidad con la que transmite los datos que puede ser hasta dos veces más veloz que las dos anteriores¹⁹.
- UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*), es un sistema dirigido a telefonía móvil que combina tecnología multimedia, Internet y transmitir en tiempo real.²⁰

C. Accesos inalámbricos

Este tipo de accesos se ha visto desarrollado principalmente por la importancia que ha alcanzado la tecnología, así como la necesidad de estar en todo momento conectados a una red y al mismo tiempo la necesidad de tener disponible la línea telefónica sin interrupción.

a) Wi-Fi

Esta red pertenece a las llamadas LAN o área local, y su característica a destacar de esta conexión, es el alcance que tiene, “donde el área que cubre como máximo es de 100 metros a su alrededor, con la posibilidad de instalar repetidores para ampliar su capacidad”.²¹

¹⁷ Abaurrea Velarde, Jorge. Óp. cit.p.72

¹⁸ Ídem.

¹⁹ Ibídem.p.73

²⁰ Ídem.

²¹ Ibídem.p.70

b) Bluetooth

Se refiere a una red de área personal, y “su cobertura es mucho más reducida que puede cubrir como máximo 10 metros a su alrededor, el objetivo principal de esta red es la interconexión de dispositivos y redes móviles, y principalmente es utilizada para compartir datos pequeños del mismo teléfono móvil como datos, video o voz”.²²

c) Satélite

Esta red es incipiente y se ha desarrollado casi exclusivamente en España el cual necesita de la colaboración de varios proveedores de Internet, donde el desarrollo de Internet y la creciente demanda de banda ancha a dado pie al acceso por medio de satélites es decir que se utiliza como fuente de emisión un satélite similar a los que utilizan en la televisión.

“Las redes satélites utilizan dos recursos naturales limitados: 1. Las órbitas satelitales geoestacionarias, y 2. Las bandas de frecuencias para enviar las señales de Tierra al satélite y del satélite a la Tierra. Además, esos recursos escasos indispensables para las redes satelitales deben compartirse por todos los países porque un satélite puede cubrir con su huella varias naciones”²³

4. Creación del Wireless y su desarrollo

La creación del Wireless, se debe principalmente por la forma tan acelerada en la que se ha desarrollado el Internet y la necesidad de acceder a la red en cualquier lugar y momento. Además de que para muchas actividades ya es indispensable el acceso a la red y para que esto sea posible, muchas veces por comodidad, se busca la manera más sencilla de hacerlo; es por eso que nacen los medios inalámbricos. Mejor conocido como “Wireless” termino que hace referencia a una conexión “sin cables”, es decir transmisión por medio de ondas

²² Ídem.

²³ Álvarez González de Castilla, Clara Luz. Derecho de las Telecomunicaciones. Ed. Miguel Ángel Porrúa. México 2008.p.23

electromagnéticas y su principal ventaja de este tipo de acceso es la movilidad de los equipos que se conectan a ella.

A pesar de las ventajas presentadas por Wireless existen diversos inconvenientes en cuestión de velocidad y alcance, que por su parte las redes alámbricas conservan, este tipo de conexión es reciente y existen cambios constantes para su mejora al punto de alcanzar un servicio de mejor calidad.

Es importante conocer esta pequeña diferencia ya que esta tesis esta principalmente dirigida al servicio de Internet Inalámbrico es decir sin cables.

II. Definición de una red.

El Internet ha tenido un gran éxito porque permite el acceso a mucha información de manera rápida y sin necesidad de trasladarse a otro lugar, y esto ha sido posible por los avances tecnológicos que permiten que las computadoras estén conectadas entre sí, es decir existe un vínculo que permite que la información pase de una computadora a otra, muchas veces de manera inalámbrica, a este tipo de conexión que se establece se le llama “Red”, que es conformada por un conjunto de computadoras que comparten información entre sí.

El comité IEEE 802 (Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos) establece que, “una red es un sistema de comunicaciones que permite que un número de dispositivos independientes se comuniquen entre sí. Esta definición abarca no solo a las computadoras, sino a todos los dispositivos involucrados en la comunicación de datos, además de que no establece un límite en el número de nodos que componen la red ni la distancia que los separa”²⁴.

En conclusión podríamos decir que la red la conforman todos los equipos que se conectan entre si y comparten información con otras, de esta forma es posible que exista el Internet y él envió de datos de forma masiva.

²⁴ López Guerrero, Jorge Alberto. *Redes Inalámbricas Wireless LAN*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Instituto de Ciencias Básicas e ingeniería.2007.p.2

El principal propósito de armar una red consiste en que todas las computadoras que forman parte de ella se encuentren en condiciones de compartir su información y sus recursos con las demás²⁵.

1. Clasificación de redes.

Existen varias formas de red para lo cual se les clasifica y esta clasificación de las redes se basa específicamente en el alcance espacial que pueden llegar a tener y dependiendo del dominio que tengan se clasifican de la siguiente manera:

- Redes de área local (LAN)
- Redes metropolitanas (MAN)
- Redes de área de amplia (WAN)

a) Wireless Personal Area Network (WPAN/LAN)

Mejor conocida como: Redes de Área Local (LAN), Se denomina redes LAN (*Local Area Network*) a aquellas que tienen cerca las computadoras: es decir en la misma habitación, en diferentes pisos de un edificio o en edificios muy cercanos.

Las redes de área local “proveen una excelente velocidad de transferencia, que va desde los 10 hasta los 1.000 Mbps (megabits por segundo). Esto se debe a la corta distancia existente entre las computadoras, lo cual evita las interferencias”²⁶.

b) Wireless Metropolitan Area Network (WMAN/MAN).

Estas redes también son conocidas como Redes Inalámbricas de Área Metropolitana, son redes básicamente una versión más grande de una red LAN y utiliza normalmente tecnología similar. Esta red puede ser pública o privada. Una red MAN puede soportar tanto voz como datos, tiene uno o dos cables y no tiene

²⁵ Visible en página web: http://www.telcommunity.com/wp-content/uploads/pdf/redes_wireless.pdf

²⁶ Visible en página web: http://www.telcommunity.com/wp-content/uploads/pdf/redes_wireless.pdf

elementos de intercambio de paquetes conmutadores. “Teóricamente una MAN es de mayor velocidad que una LAN”.²⁷

c) Wireless Wide Area Network (WWAN/WAN).

Estas redes también conocidas como: Redes de área extensa (WAN). Las redes del tipo WAN (*Wide Area Network*) tienen las computadoras situadas en lugares distantes, como diferentes ciudades, provincias, regiones, países, continentes o, simplemente, edificios muy lejanos dentro de una misma zona. Esta peculiaridad las hace más proclives a las interferencias, lo cual disminuye su velocidad de transferencia a 30 Mbps (megabits por segundo).

Por lo general, “utilizan la línea telefónica para conectarse entre sí, aprovechando la infraestructura lograda por Internet. No obstante, las empresas de mayor envergadura unen las computadoras que forman parte de la red mediante una conexión satelital para conectar, por ejemplo, a sucursales situadas en diferentes países”.²⁸

III. Impacto social del Internet

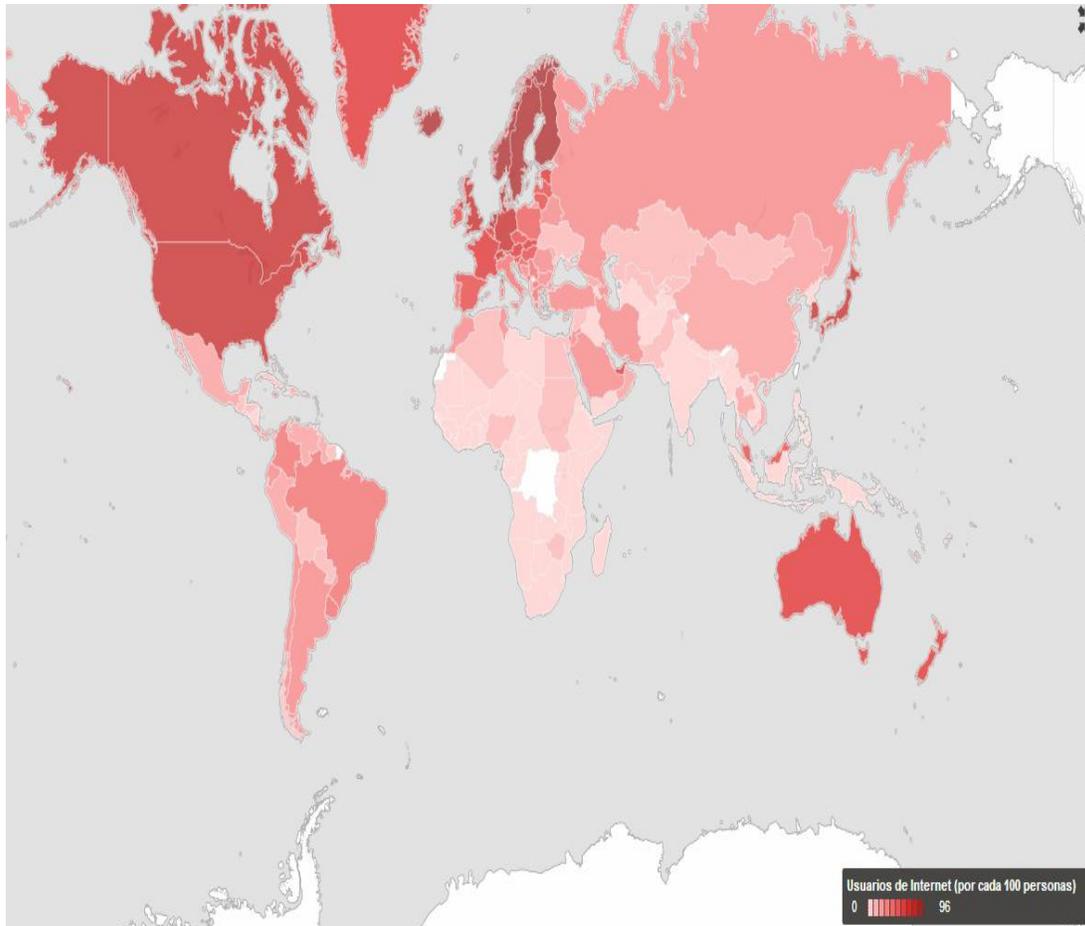
Con el paso de los años el desarrollo del Internet ha llegado a tal punto que es un instrumento necesario en nuestra vida, y hasta cierto punto indispensable para el trabajo, la escuela o como una forma de entretenimiento, desplazando así formas de convivir y comunicarse. Todo esto como consecuencia de su desarrollo y acceso cada vez más fácil, lo cual nos coloca en una nueva era que ha cambiado su estructura, convirtiendo juegos tradicionales o formas de convivencia en cosa del pasado.

El Internet ha logrado dominar hasta este momento gran parte del mundo y de una manera rápida, convirtiéndolo en la mayor fuente de información, tal es lo que podemos ver en el siguiente mapa, que nos enseña cómo es que el Internet ha logrado rebasar muchas fronteras para posicionarse como una de las principales

²⁷ López Guerrero, Jorge Alberto. *Redes Inalámbricas Wireless LAN*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Instituto de Ciencias Básicas e ingeniería.2007.p.3

²⁸ Visible en página web: http://www.telcommunity.com/wp-content/uploads/pdf/redes_wireless.pdf

formas de comunicación. En la mayoría de los países que predomina, son principalmente en los países desarrollados.



Con el mapa anterior²⁹ podemos percatarnos del impacto tan importante que ha tenido Internet a nivel mundial y la concentración en los países de mayor desarrollo, lo cual ha permitido que se propague de manera sorprendente, y esto a su vez influye el desarrollo de las nuevas tecnologías como son teléfonos inteligentes, laptops y Tablets.

El desarrollo tan acelerado de las tecnologías y el fácil acceso a favorecido la influencia del Internet en muchos ámbitos, y este mundo cada vez depende más de la aplicación de tecnologías desde un negocio pequeño para el control de su mercancía, una biblioteca y su base de datos, un banco para registrar a sus

²⁹ Visible en página web: <http://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.P2/countries?display=map>

usuarios, compras en línea y la reciente introducción en varias universidades de clases a distancia vía Internet. Todo este cambio nos lleva a un nuevo mundo el cual debe ser regulado de tal manera que cuente con normas funcionales para controlar tanto a las empresas que prestan el servicio de Internet, así como a sus usuarios, el crecimiento es tan grande que en abril de 2012, el 40 por ciento de la población de México, de seis años o más, se declaró usuaria de Internet.³⁰

Desde el 2001 el INEGI ha recabado información estadística sobre el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) con esto nos podemos dar una idea de cuál ha sido el crecimiento en el uso de las tecnologías en nuestro país, en un reporte denominado “USUARIOS DE INTERNET EN MÉXICO” (Sociedad Global de la Información), que a continuación transcribo, nos muestra cual ha sido el papel que ha tenido el Internet estos últimos años tal solo en nuestro país:

1. Equipamiento de los hogares

Según los resultados del 2012 de esta encuesta, 32.2% de los hogares del país contaba con una computadora, lo cual representó un incremento del 8.9% con respecto al 2011. Por otra parte, los hogares que disponen de servicio de telefonía es del 83.6%, independientemente de la modalidad tecnológica disponible, móvil o fija, y el 94.9% disponen de televisión.

Asimismo, el 26.0% de los hogares contaba con una conexión a Internet, el servicio más característico de las TIC, mostrando un crecimiento del 13.4% respecto al 2011.

2. Usuarios/usos de computadora

La encuesta reporta 44.7 millones de personas que usaban una computadora; de los cuales dos de cada tres se agrupaba en el rango de 12 a 34 años de edad, y al caracterizar al total de usuarios por género, se observó una distribución cercana entre mujeres (49.0%) y hombres (51.0%).

³⁰ Visible en página web:

<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Contenidos/estadisticas/2013/Internet0.pdf>

También permite identificar que las computadoras tienen uno o más usos, pero principalmente en actividades escolares (51.8% de los usuarios), le siguen las vinculadas con actividades de comunicación (49.3%); las de entretenimiento (39.5%) y las laborales (30.2%).

3. Usuarios/usos de Internet

El número de usuarios de Internet tuvo un incremento del 8.8% entre el 2011 y 2012, al pasar de 37.6 a 40.9 millones de personas. Al igual que en el caso de la computadora, la mayor parte de quienes utilizaban Internet, se concentró en los jóvenes de 12 a 34 años, con una participación del 64.1%.

En cuanto a los usos que le dan al servicio de Internet, predominaron tanto los referidos a obtener información de carácter general como los que la utilizaron para realizar actividades de comunicación (59.7%) seguido del grupo que la utilizó como apoyo a las actividades escolares (31.1%).

La encuesta permitió generar datos sobre el lugar desde donde los usuarios acceden a Internet, aspecto de particular interés para la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL), en virtud de que por medio de la utilización de un modelo estadístico y con base en los resultados de la encuesta en cuestión del INEGI, estima el número de usuarios de este servicio al mes de diciembre de cada año. En este sentido, se observó, con base en los datos del INEGI al 2012, que el 48.0% lo hacía desde fuera del hogar.

En el siguiente cuadro se presenta la serie para el periodo 2000-2012, conformada por una combinación de los datos obtenidos a partir de los levantamientos del INEGI, con los estimados por la COFETEL.

Usuarios de Internet por lugar de acceso y disponibilidad de computadora en su hogar, 2000 a 2012.

Año	Total nacional	Acceden a Internet en su hogar ^a	Acceden a Internet fuera de su hogar		
			Total	Su hogar tiene computadora	Su hogar no tiene computadora
2000 ^b	5 057 533	2 568 783	2 488 750	294 238	2 194 512
2001 ^c	7 097 172	3 227 788	3 869 384	908 453	2 960 931
2002 ^c	10 718 133	3 920 649	6 797 484	1 989 527	4 807 957
2003 ^d	11 883 041	4 504 767	7 378 274	2 225 947	5 152 327
2004 ^d	12 835 946	4 907 385	7 928 561	2 420 501	5 508 060
2004 ^e	13 983 492	5 126 131	8 857 361	2 811 945	6 045 416
2005 ^d	16 364 130	5 178 626	11 185 504	3 131 760	8 053 744
2005 ^e	17 966 001	6 014 500	11 951 501	3 697 656	8 253 845
2006 ^f	18 517 066	6 210 750	12 306 316	3 889 828	8 416 488
2006 ^e	20 564 256	6 917 151	13 647 105	4 781 619	8 865 486
2007 ^g	20 848 040	7 116 782	13 731 258	4 831 857	8 899 401
2007 ^e	22 104 096	8 312 883	13 791 213	4 877 952	8 913 261
2008 ^g	22 339 790	8 426 749	13 913 041	4 922 812	8 990 229
2008 ^{e r}	23 260 328	9 138 944	14 121 384	4 625 711	9 495 673
2009 ^h	27 206 174	12 508 010	14 698 164	4 392 896	10 305 268
2009 ^e	28 439 250	13 201 930	15 237 320	4 259 603	10 977 717
2010 ^j	32 807 240	15 800 846	17 006 394	4 135 569	12 870 825
2010 ^e	34 871 724	16 922 047	17 949 677	3 968 185	13 981 492
2011 ^j	37 619 377	18 499 790	19 119 587	3 877 967	15 241 620
2011 ^{e r}	40 605 959	21 133 179	19 472 780	3 729 583	15 743 197
2012 ^j	40 916 394	21 267 017	19 649 377	3 636 655	16 012 722
2012 ^{e r}	45 108 655	22 489 854	22 618 801	3 498 718	19 120 083

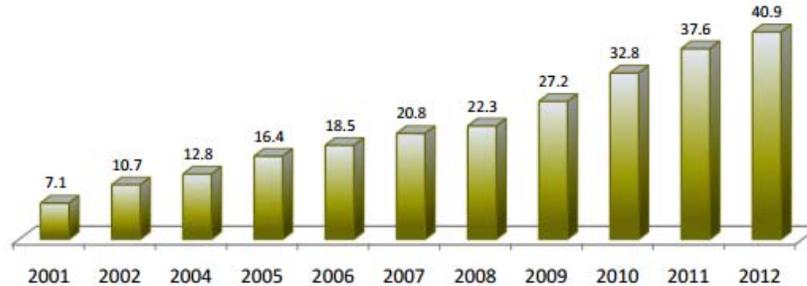
- a. Usuarios de Internet que la acceden en su hogar y en éste hay una computadora.
- b. Cifras calculadas por **COFETEL** al mes de diciembre.
- c. Cifras calculadas por el **INEGI** - ENDUTIH al mes de diciembre, mes en que se realizó el levantamiento de información.
- d. Cifras calculadas por el **INEGI** - ENDUTIH al mes de junio, mes en que se realizó el levantamiento de información
- e. Cifras calculadas por **COFETEL** al mes de diciembre, con base en información del INEGI y reportes de las empresas que proporcionan el servicio de acceso a Internet.
- f. Cifras calculadas por el **INEGI** - ENDUTIH al mes de abril, mes en que se realizó el levantamiento de información.
- g. Cifras calculadas por el **INEGI** - ENDUTIH al mes de marzo, mes en que se realizó el levantamiento de información. mes en que se realizó el levantamiento de información.
- h. Cifras calculadas por el **INEGI** - ENDUTIH al mes de julio, mes en que se realizó el levantamiento de información.
- i. Cifras calculadas por el **INEGI**-MODUTIH al mes de mayo, mes en que se realizó el levantamiento de información.
- j. Cifras preliminares calculadas por el **INEGI** – MODUTIH al mes de abril, en que se realizó el levantamiento de información.
- r. Cifras revisadas por **COFETEL**.

NOTA: El MODUTIH es la continuación con nuevo nombre, de la ENDUTIH³¹

³¹ Visible en la página web:

<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/temas/Sociodem/notatinf212.asp>

Gráfica 1: Usuarios de Internet 2001-2012
(millones)



Fuente: Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares (MODUTIH).

Con base en el estudio y estadísticas anteriores, podemos percatarnos de cuál es el alcance que ha tenido el Internet en nuestros días y como al pasar los años incrementa de una manera considerable su uso y abarca principalmente a la población más joven, es por eso que día con día crece la necesidad de considerar más la posibilidad de regular este mundo de una manera más clara o tal vez informar a la población cuáles son sus derechos ante esta nueva forma de comunicación, incluyendo en específico a las empresas que prestan este servicio y el compromiso de cada país por asegurar el derecho de los ciudadanos al acceso a dicho servicio, aunque muchas opiniones consideran que regular totalmente este mundo es totalmente imposible, no se trata de negar o afirmar totalmente la posibilidad de regular al 100% este mundo pero definitivamente no exenta a las personas que explotan este recurso (empresas) y su relación con sus usuarios.

Por otro lado no debemos olvidar las grandes ventajas que este servicio nos ofrece y los cambios que ha traído en nuestra forma de vida, comunicando a personas de un país a otro, permitiendo el acceso a la información de una manera más acelerada y en diferentes idiomas, el avance tecnológico en cuanto a los aparatos para acceder a una red o los mismos cambios en un aula de clases que

de cierta manera han desplazado también a los pizarrones de gis o plumón para solamente proyectarnos imágenes y videos.

Aunque este cambio si bien es cierto tiene muchas ventajas también trae como consecuencia cambios negativos y debemos considerar que no todo es cuestión de un “clic”, y este cambio ha desarrollado también una clase de dependencia excesiva de la tecnología para realizar tareas sencillas, un ejemplo claro es cuando se necesita realizar un pago y “el sistema se cae” las personas a cargo entran en una especie de “crisis” porque hemos empezado a depender de las computadoras, o el caso de la consulta de un libro en la biblioteca o la consulta de información, en estos casos si “se cae el sistema” el mundo se vuelve un caos. El acceso que tenemos tan fácil en nuestros teléfonos móviles también se ha vuelto de las principales causas de accidentes automovilísticos e incluso afectación en las relaciones interpersonales. Creo firmemente que este tipo de tecnologías son excelentes para el desarrollo y crecimiento de las personas, pero no debemos permitir que la tecnología termine por dominarnos, ni dominar el trabajo que desempeñamos o la interacción con otras personas es por eso que como sociedad debemos conocer el límite y controlar este tipo de cambios.

CAPITULO SEGUNDO

Regulación del Internet

I. Regulación del Internet a nivel internacional

Las telecomunicaciones han evolucionado, que han cambiado la forma de comunicarse a nivel mundial y todo esto gracias a los avances tecnológicos desarrollados en las últimas décadas, es por ello que ha crecido la necesidad de regular estas formas de comunicación y que desde el siglo XIX se han venido integrando esfuerzos para la regular dichas formas de comunicación.

Es el siglo XIX, el 17 de mayo de 1865, cuando en París, Francia, se firma el Convenio Telegráfico Internacional, que crea la Unión telegráfica Internacional. En 1906 se convoca a la Conferencia Radiotelegráfica Internacional, donde surge la Unión Radiotelegráfica Internacional, que asignaba frecuencias de radiotelegráfica. De la fusión de estas dos uniones, en 1932, surge la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Desde la perspectiva científica, las ondas electromagnéticas, y con ellas el espectro radioeléctrico, adquieren relevancia desde 1750 con experimentos de conducción eléctrica del físico francés Jean Antonie Nollet pasando el desarrollo de la telegrafía inalámbrica de Guglielmo Marconi en 1897, concluyendo con la invención del transistor por William Shockley, John Bardeen y Walter Brattain.³²

Estos antecedentes dan una idea sobre los intentos internacionales por homologar el tema de las telecomunicaciones, además de señalar el nacimiento de la tecnología inalámbrica hasta llegar a lo que hoy conocemos como Internet, en cuanto el Internet es un tema mucho más reciente, extenso y de constantes cambios, el cual ha ido tomando cada vez más fuerza con el paso del tiempo por su impacto internacional, donde los países buscan principalmente una simplificación y mejoramiento para las tecnologías y su acceso, además de la regulación del Servicio que prestan las empresas. Estos intentos de homologar

³² Fernández Ruiz, Jorge. *La concesión de las Telecomunicaciones*. Ed. Instituto De Investigaciones Jurídicas, México 2011.p.32

regularmente se han enfocado al uso que se da al Internet, es decir su aplicación, no a su proceso para acceder, dejando esta tarea a cada uno de los países. A grandes rasgos podemos mencionar algunos intentos a nivel internacional por unificar este nuevo mundo, que debe ser considerado importante por los precedentes que han alcanzado. Me refiero a los acuerdos de la Organización Mundial de Comercio sobre telecomunicaciones, Tratado de Libre Comercio y las opiniones emitidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, en el entendido que existen muchos más acuerdos e intentos pero me enfocare en los más relevantes para nuestro país.

1. Acuerdo de la OMC sobre telecomunicaciones.

Según la Organización Mundial del Comercio, los acuerdos a los que se ha llegado han sido un esfuerzo de años, donde muchos países deciden principalmente en la negociación para facilitar el acceso a las telecomunicaciones de un país a otro, en este orden de ideas en la página de Internet de dicha organización se facilita el resumen de estas negociaciones y la más importante en materia de telecomunicaciones es la siguiente, la cual fue el producto de muchos años de trabajo, y considero relevante en cuanto al tema que estamos abordando en este capítulo el cual es la regulación de Internet a nivel internacional:

A. Negociaciones sobre telecomunicaciones básicas posteriores a la Ronda Uruguay.

Este es uno de tantos acuerdos que se han llegado a firmar pero que ha fijado un apoyo en cuanto a los servicios el Protocolo, fue adoptado el 30 de abril de 1996, entró en vigor el 5 de febrero de 1998. Este acuerdo ha sido el resultado de un gran trabajo a nivel internacional, que empezó en 1986, estas negociaciones fueron las primeras que se realizaban respecto a las telecomunicaciones donde trataban los servicios básicos, tras varios intentos se logró un gran avance que llegó a formar un precedente importante.

En resumen se puede citar lo siguiente respecto este acuerdo:

B. “Negociaciones posteriores a la Ronda Uruguay: 1996 a 1997, el tercer intento es un éxito.

Las negociaciones se reanudaron en julio de 1996 y en el otoño de ese año los participantes se reunieron todos los meses y celebraron numerosas negociaciones bilaterales sobre sus ofertas en materia de acceso a los mercados. También mantuvieron contactos informales en la Conferencia Ministerial de la OMC celebrada en diciembre de 1996 en Singapur y regresaron a Ginebra en enero de 1997 para prepararse con vistas a cumplir el plazo de febrero. Tras el éxito de las negociaciones, los participantes dedicaron el resto del año a llevar a cabo los procedimientos nacionales para la aceptación del Protocolo, en los casos necesarios, y a prepararse para la aplicación de los compromisos contraídos.

C. Cuarto Protocolo

El Cuarto Protocolo, al que se anexaron las Listas de compromisos y las Listas de exenciones del trato NMF presentadas en febrero de 1997, quedó inicialmente abierto para su aceptación hasta el 30 de noviembre de 1997, plazo que fue ulteriormente prorrogado hasta el 31 de julio de 1998, a fin de que algunos de los participantes pudieran finalizar el proceso de ratificación.

El Protocolo y sus documentos anexos entraron en vigor el 5 de febrero de 1998. En esa fecha, las listas sobre los servicios de telecomunicaciones básicas de los signatarios pasaron a formar parte integrante de las Listas de compromisos sobre los servicios anexas al AGCS, en vigor desde la conclusión de la Ronda Uruguay en 1994.

En varias listas los compromisos contraídos por los Miembros respecto de determinados servicios han de aplicarse progresivamente. En esos casos, aunque la lista entró oficialmente en vigor en la misma fecha que la totalidad del Protocolo, la aplicación efectiva de esos compromisos tendrá lugar en la fecha especificada en la lista.

D. Documento de Referencia

Durante las negociaciones se examinaron en profundidad las preocupaciones relativas al establecimiento de un marco reglamentario que propiciara el acceso a los mercados. Numerosos participantes sugirieron que las disciplinas en materia de reglamentación podrían incluirse como compromisos adicionales en las listas, a fin de salvaguardar el valor de los compromisos contraídos en materia de acceso a los mercados. Los participantes lograron elaborar un conjunto de principios que abarcaban cuestiones tales como las salvaguardias de competencia, las garantías de interconexión, los procedimientos transparentes de concesión de licencias y la independencia de los órganos de reglamentación que se recogen en un texto negociado de común acuerdo denominado Documento de Referencia. También acordaron que cada país se basaría en ese texto para decidir las disciplinas de reglamentación que consignarían como compromisos

adicionales. Para la fecha límite de febrero de 1997, 63 de los 69 gobiernos que presentaron listas contrajeron compromisos sobre las disciplinas de reglamentación y 57 de ellos se comprometieron a respetar las disposiciones del Documento de Referencia íntegramente o con algunas modificaciones. Esos resultados son mejores que los obtenidos en abril de 1996, cuando 44 de los 48 gobiernos que presentaron ofertas contrajeron compromisos sobre las disciplinas reglamentarias y sólo 31 de ellos incluyeron el Documento de Referencia.³³

De este acuerdo se puede resaltar que fue firmado aproximadamente por 108 Miembros de la OMC, los cuales se han comprometido con este acuerdo para que se facilite el comercio y se brinden servicios en materia de telecomunicaciones dentro de los compromisos que mas importantes esta: "el establecimiento de nuevas empresas de telecomunicaciones, la inversión extranjera directa en empresas existentes y la transmisión transfronteriza de servicios de telecomunicaciones"³⁴

De acuerdo a esto, el 99 de los Miembros que se han comprometido, adicionaron el ampliar la competencia en los servicios de telecomunicaciones básicas (por ejemplo, telefonía fija y móvil, transmisión de datos en tiempo real, y la venta de capacidad de los circuitos arrendados), es decir que este acuerdo va enfocado a facilitar el comercio y los servicios de telecomunicaciones entre los países comprometidos, este acuerdo precisamente por este punto es importante ya que los países se están comprometiendo a facilitar la intervención e inversión de empresas de otros países así como a flexibilizar la transmisión de los servicios de telecomunicaciones.

2. Modelos de referencia OSI

Otro intento por homologar a las tecnologías en este caso más a las redes de Internet el denominado modelo OSI, el cual es una forma técnica de hacerlo pero igualmente importante por plantear una estructura general, el cual intenta formar un estándar de los pasos que debe seguir la estructura en una red. En 1984 fue creado el modelo de red que describía y definía la arquitectura de interconexión para los sistemas de comunicación llamado MODELOS DE REFERENCIA OSI (Open System Interconnection), que pretende crear un

³³ Visible en página web: http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/telecom_s/telecom_history_s.htm

³⁴ Visible en la página web: http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/telecom_s/telecom_s.htm

modelo internacional de red a sistema abierto que es aquel que permite el acceso sin restricciones. Es necesario conocer este tipo de interconexión para terminar de comprender el funcionamiento de una red y los intentos a nivel internacional para unificar ideas respecto a las telecomunicaciones y con esto tener una noción más amplia sobre el funcionamiento del protocolo TPC/IP.

El modelo OSI “es un modelo apoyado en siete capas que van desde la descripción física como la aplicación, dicho modelo se refiere a la interconexión de sistemas abiertos y se va desglosado de la siguiente manera”³⁵:

1. Aplicación
2. Presentación
3. Sesión
4. Transporte
5. Red
6. Vínculo de datos
7. Física

NOMBRE DE CAPA	DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS
CAPA FÍSICA	Se encarga de la transmisión y recepción de una secuencia no estructurada de bits sin procesar a través de un medio físico. Describe las interfaces eléctrica/óptica, mecánica y funcional al medio físico, y lleva las señales hacia el resto de capas superiores	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de datos: modifica el modelo de señal digital sencillo (1 y 0) que utiliza el equipo para acomodar mejor las características del medio físico y para ayudar a la sincronización entre bits y trama. • Anexo al medio físico, con capacidad para varias posibilidades. • Técnica de la transmisión • Transmisión de medio físico.
CAPA DE VÍNCULO DE DATOS	Ofrece una transferencia sin errores de tramas de datos desde un nodo a otro a través	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento y finalización de vínculos • Control del tráfico de tramas

³⁵ Información visible en la página web: <http://support.microsoft.com/kb/103884/es>

	de la capa física, permitiendo a las capas por encima asumir virtualmente la transmisión sin errores a través del vínculo.	<ul style="list-style-type: none"> • Secuenciación de tramas • Confirmación de trama • Delimitación de trama • Comprobación de errores de trama • Administración de acceso al medio.
CAPA DE RED	<p>Controla el funcionamiento de la subred, decidiendo qué ruta de acceso física deberían tomar los datos en función de las condiciones de la red, la prioridad de servicio y otros factores.</p> <p>Subred de comunicaciones. Esta capa libera a las capas superiores de la necesidad de tener conocimientos sobre la transmisión de datos y las tecnologías de conmutación intermedias que se utilizan para conectar los sistemas de conmutación. Establece, mantiene y finaliza las conexiones entre las instalaciones de comunicación que intervienen (uno o varios sistemas intermedios en la subred de comunicación).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enrutamiento • Control de tráfico de subred • Fragmentación de trama • Asignación de direcciones lógico-físicas • Cuentas de uso de subred
CAPA DE TRANSPORTE	<p>Garantiza que los mensajes se entregan sin errores, en secuencia y sin pérdidas o duplicaciones. Libera a los protocolos de capas superiores de cualquier cuestión relacionada con la transferencia de datos entre ellos y sus pares.</p> <p>Capas de un extremo a otro. El software de capa de transporte (y el software superior) en la estación de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segmentación de mensajes • Confirmación de mensaje • Control del tráfico de mensajes • Multiplexación de sesión: multiplexa varias secuencias de mensajes, o sesiones, en un vínculo lógico y realiza un seguimiento de qué mensajes pertenecen a qué sesiones.

	origen lleva una conversación con software similar en la estación de destino utilizando encabezados de mensajes y mensajes de control.	
CAPA DE SESIÓN	Permite el establecimiento de sesiones entre procesos que se ejecutan en diferentes estaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento, mantenimiento y finalización de sesiones • Soporte de sesión
CAPA DE PRESENTACIÓN	Da formato a los datos que deberán presentarse en la capa de aplicación. Se puede decir que es el traductor de la red. Esta capa puede traducir datos de un formato utilizado por la capa de la aplicación a un formato común en la estación emisora y, a continuación, traducir el formato común a un formato conocido por la capa de la aplicación en la estación receptora.	<ul style="list-style-type: none"> • Conversión de código de caracteres • Conversión de datos • Compresión de datos • Cifrado de datos: cifrado de contraseñas.
CAPA DE APLICACIÓN	El nivel de aplicación actúa como ventana para los usuarios y los procesos de aplicaciones para tener acceso a servicios de red.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso compartido de recursos y redirección de dispositivos • Acceso a archivos remotos • Acceso a la impresora remota • Comunicación entre procesos • Administración de la red • Servicios de directorio • Mensajería electrónica (como correo) • Terminales virtuales de red.

Estas fases o también llamadas capas son establecidas para fijar un modelo técnico de la función de una red, el cuadro anterior es la explicación que da la empresa Microsoft respecto al modelo OSI, que intenta dar un modelo único de arquitectura de interconexión y es importante para comprender que si bien es cierto el mundo de las telecomunicaciones hoy en día son muy extensas, existen métodos que sin duda son tomados en cuenta para su funcionamiento.

3. TRATADO DE LIBRE COMERCIO

El Tratado de Libre Comercio de América del Norte o TLCAN es un acuerdo comercial celebrado entre los tres países de América del Norte: Canadá, Estados Unidos de América y México. También se le conoce como NAFTA, siglas en inglés de "North American Free Trade Agreement." Fue firmado en noviembre de 1993 y entró en vigor el 1° de enero de 1994.

El TLCAN de manera general tiene como propósito facilitar el comercio entre los países miembros y cooperar para obtener beneficios entre ellos, fijando entre sus principales objetivos los siguientes:

- Favorecer la apertura comercial a través de la eliminación sistemática de la mayoría de las barreras arancelarias y no arancelarias del comercio y la inversión entre los países miembros
- Promover condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio.
- Proteger los derechos de propiedad intelectual en los tres países miembros.
- Establecer procedimientos para la aplicación y cumplimiento del Tratado y para la solución de controversias.
- Promover la cooperación encaminada a aplicar y mejorar los beneficios del Tratado.
- Facilitar el comercio.
- Facilitar la circulación de bienes y servicios entre los territorios de los tres países firmantes.
- Aumentar las oportunidades de inversión en los tres países miembros.

El TLCAN establece entre los territorios de los tres países miembros una "zona de libre comercio", donde las reglas disponen cómo y cuándo, se eliminarán las barreras arancelarias para conseguir la libre circulación de los productos y servicios entre las tres naciones.

En este sentido, el Tratado de Libre Comercio no es la excepción en cuanto a regulación de Telecomunicaciones ya que dispone de la cooperación para facilitar el comercio y en el capítulo XIII artículos 1301 al 1310, se establecen las reglas que deben seguir los estados miembros, respecto a la manera en que pueden acceder a las vías de telecomunicación en territorio de otro Estado, de manera general y por mencionar algunas disposiciones cito las siguientes³⁶:

Ámbito de aplicación.

- Medidas que adopte o mantenga una Parte, relacionadas con:
 - El acceso a y el uso de redes o servicios públicos de telecomunicaciones por personas de otra Parte, incluso el acceso y el uso que dichas personas hagan cuando operan redes privadas.
 - Sobre la prestación de servicios mejorados o de valor agregado por personas de otra Parte en territorio de la primera o a través de sus fronteras.
 - Normalización respecto de la conexión de equipo terminal u otro equipo a las redes públicas de telecomunicaciones.

Acceso a redes y servicios públicos de telecomunicación y su uso.

- Cada una de las Partes garantizará que cualquier persona de otra Parte tenga acceso a, y puedan hacer uso de cualquier red o servicio público de telecomunicaciones ofrecidos en su territorio o de manera transfronteriza, inclusive los circuitos privados arrendados, en términos y condiciones razonables y no discriminatorios, para la conducción de sus negocios.
- Fijación de precios para los servicios públicos de telecomunicaciones refleje los costos económicos directamente relacionados con la prestación de los servicios.

³⁶ Visible en la página web: <http://www.tlcan.com.mx/>

- Cada una de las Partes garantizará que no se impongan más condiciones al acceso a redes o servicios públicos de telecomunicaciones y a su uso, que las necesarias para:
 - Salvaguardar las responsabilidades de servicio público de los proveedores de redes o servicios públicos de telecomunicaciones, en particular su capacidad para poner sus redes o servicios a disposición del público en general.
 - Proteger la integridad técnica de las redes o los servicios públicos de telecomunicaciones.

Transparencia

- Cada una de las Partes pondrá a disposición del público las medidas relativas al acceso a las redes o los servicios públicos de telecomunicaciones y a su uso, incluyendo las medidas referentes a:
 - a) Tarifas y otros términos y condiciones del servicio.
 - b) Especificaciones de las interfaces técnicas con tales redes y servicios.
 - c) Información sobre los órganos responsables de la elaboración y adopción de medidas relativas a normalización que afecten dicho acceso y uso.
 - d) Condiciones aplicables a la conexión de equipo terminal o de otra clase a la red pública de telecomunicaciones.
 - e) Requisitos de notificación, permiso, registro o licencia.

Relación con organizaciones y tratados internacionales

- Las Partes reconocen la importancia de las normas internacionales para la compatibilidad e interoperabilidad global de las redes o servicios de telecomunicación, y se comprometen a promover dichas normas mediante la labor de los organismos internacionales competentes, tales como la

Unión Internacional de Telecomunicaciones y la Organización Internacional de Normalización.

Cooperación técnica y otras consultas

- Las Partes cooperarán en el intercambio de información técnica, en el desarrollo de programas intergubernamentales de adiestramiento, así como en otras actividades afines.
- Las Partes consultarán entre ellas para determinar la posibilidad de liberalizar aún más el comercio de todos los servicios de telecomunicaciones, incluidas las redes y los servicios públicos de telecomunicaciones.

El TLCAN se enfoca generalmente a las relaciones comerciales por ende la regulación de telecomunicaciones se enfoca a nivel empresarial y gubernamental, esto es porque los países miembro establecieron la cooperación comercial y para esto se requiere flexibilizar el acceso a las redes de telecomunicaciones y la cooperación entre los mismos. Es importante este tratado porque debemos recordar que nuestro país es miembro y por lo tanto está sujeto a las disposiciones del tratado en consecuencia en materia de telecomunicaciones debe facilitar el acceso para las relaciones comerciales con otros países.

4. UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

La UIT es una organización intergubernamental dentro de la cual cooperan los sectores público y privado para el desarrollo de las telecomunicaciones mundiales. En suma, la misión de la Unión cubre las siguientes áreas:

- Área técnica. Promueve el desarrollo, la explotación eficiente, la utilidad y la disponibilidad general de los servicios e instalaciones de telecomunicaciones.

- Área de desarrollo. Promueve el desarrollo de las telecomunicaciones en los países en desarrollo y la extensión de los beneficios de las telecomunicaciones a todo el mundo.
- Área de política. Promueve la adopción de un enfoque más amplio de los temas de telecomunicación en la economía y la sociedad mundiales de la información.

Basada en el principio de la cooperación internacional entre los gobiernos (Estados Miembros) y el sector privado (Miembros de Sector, Asociados e Instituciones Académicas), la UIT es el primer foro mundial en el que las partes colaboran para lograr un consenso sobre una amplia gama de cuestiones que afectan a la futura orientación de la industria de las TIC.³⁷

Cabe recordar que los esfuerzos internacionales no son más que recomendaciones para los estados encaminados al mejoramiento de los servicios y la explotación de manera más equitativa, donde cada Estado tiene la responsabilidad de aportar ideas para llegar a tener un solo modelo, lo cual es muy ambicioso en el terreno de la tecnología pero se puede llegar a sentar bases importantes respecto a cómo manejar las tecnologías de la Información.

II. Regulación del Internet en México

El tema del Internet en México es reciente y aunque ya existía una regulación respecto a las concesiones del espectro radioeléctrico y leyes secundarias derivadas de esto, se han motivado recientes reformas las cuales terminaron por convertir el acceso a Internet a un derecho humano y como consecuencia este derecho se convierte en un tema de interés público, por lo que hace este tema aún más complicado en el aspecto de regulación jurídica pues no se sabe si las funciones que van a desempeñar los nuevos institutos creados a

³⁷Catálogo de publicaciones de UIT 2013, visible en página Web. www.itu.int/pub/S-GEN-CAT.OL-2013/es

raíz de la reforma constitucional³⁸ tengan el alcance y el impacto esperado y si sea capaz de garantizar de forma adecuada el acceso a estas tecnologías mencionadas en el artículo 6 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

Artículo 6. El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet. Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios [...]

Donde confiere al Estado la obligación de brindar el derecho al acceso a las tecnologías de la información incluyendo la banda ancha, y crea un compromiso del gobierno para brindar el acceso a la población.

Esta nueva reforma es a nivel constitucional y las leyes secundarias son de reciente creación donde existen muchas dudas respecto a la dirección y forma en que se desarrollara el tema de Internet en nuestro país, dejando en total desconocimiento y orientación los efectos que tendrán dichas reformas, lo preocupante es que el mundo tecnológico crece día con día, y nuestro país vive un rezago en estos temas, creando así mucha duda sobre cuál es la forma en que estamos pagando el servicio y si el servicio brindado es el indicado.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Recientemente la Constitución Federal ha sufrido cambios importantes respecto al tema de telecomunicaciones y más en concreto en el tema de Internet,

³⁸ **Artículo 28** [...] El Instituto Federal de Telecomunicaciones es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en esta Constitución y en los términos que fijan las leyes. Para tal efecto, tendrá a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución. [...]

Párrafo adicionado DOF 11-06-2013

elevando a Internet como Derecho Humano³⁹, para garantizar a la mayoría de la población el acceso⁴⁰, esta reforma hace una restructuración a la Comisión Federal de Telecomunicaciones creando en su lugar al Instituto Federal de Telecomunicaciones como un Organismo Constitucional Autónomo, bajo este esquema podremos ver que el avance es lento respecto a la regulación por el hecho de que existe una reforma pero no existe una regulación secundaria aun sobre las funciones que desempeñara dicho instituto y cuáles serán las nuevas reglas a seguir en las telecomunicaciones, que por el momento han acogido la Ley Federal de Telecomunicaciones⁴¹.

Esta idea surgió por la importancia que han ganado los tratados internacionales en nuestra regulación, pero los problemas al que nos enfrentamos son diversos, ya que la estructura que se debe tener para poder brindar este tipo de derecho a las personas es muy costosa y segundo donde quedaría el papel que desempeñan las empresas que brindan este tipo de servicio, están son solamente algunas cuestiones al respecto, ya que existen infinidad de interrogantes.

El tema de las telecomunicaciones básicamente se apoya en seis artículos constitucionales 1, 6, 7, 27, 28 y 73 Frac XVII, que le dan el carácter de derecho humano, derecho de acceso a información, libertad de expresión, un bien nacional, área estratégica de desarrollo el cual debe ser controlado y vigilado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, quien es el encargado de regular las concesiones y limitar esa área de desarrollo para poder de esa manera permitir el desarrollo estratégico de las telecomunicaciones, y donde el congreso está facultado para la regulación de este tema.

³⁹ **Artículo 6** [...] El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet. Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios [...]. *Párrafo adicionado DOF 11-06-2013*

⁴⁰ **Artículo 1o.** En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

⁴¹ Visible en página web: <http://www.ift.org.mx/iftweb/>

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS	ARTÍCULO 1	<p>En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.</p>
	ARTÍCULO 6	<p>El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet.</p>
	ARTÍCULO 7	<p>Es inviolable la libertad de difundir opiniones, información e ideas, a través de cualquier medio. No se puede restringir este derecho por vías o medios indirectos, tales como el abuso de controles oficiales o particulares, de papel para periódicos, de frecuencias radioeléctricas o de enseres y aparatos usados en la difusión de información o por cualesquiera otros medios y tecnologías de la información y comunicación encaminados a impedir la transmisión y circulación de ideas y opiniones.</p> <p>Ninguna ley ni autoridad puede establecer la previa censura, ni coartar la libertad de difusión, que no tiene más límites que los previstos en el primer párrafo del artículo 6o. de esta Constitución. En ningún caso podrán secuestrarse los bienes utilizados para la difusión de información, opiniones e ideas, como instrumento del delito.</p>

	ARTÍCULO 27	En los casos a que se refieren los dos párrafos anteriores, el dominio de la Nación es inalienable e imprescriptible y la explotación, el uso o el aprovechamiento de los recursos de que se trata, por los particulares o por sociedades constituidas conforme a las leyes mexicanas, no podrá realizarse sino mediante concesiones, otorgadas por el Ejecutivo Federal, de acuerdo con las reglas y condiciones que establezcan las leyes, salvo en radiodifusión y telecomunicaciones, que serán otorgadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
	ARTÍCULO 28	El Instituto Federal de Telecomunicaciones es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en esta Constitución y en los términos que fijen las leyes. Para tal efecto, tendrá a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución.
	ARTÍCULO 73	El Congreso tiene facultad: XVII. Para dictar leyes sobre vías generales de comunicación, tecnologías de la información y la comunicación, radiodifusión, telecomunicaciones, incluida la banda ancha e Internet, postas y correos, y sobre el uso y aprovechamiento de las aguas de jurisdicción federal.

2. Ley Federal de Telecomunicaciones.

En la Ley Federal de Telecomunicaciones encontramos la regulación respecto a quien puede disfrutar del espectro radioeléctrico y las redes de telecomunicaciones, que sería el equivalente a la prestación del servicio de Internet, donde fija los requisitos de quienes pueden tener el uso, aprovechamiento y explotación de estos bienes dominio de la nación. Esta ley establece el concepto tanto de espectro radioeléctrico y redes de telecomunicaciones las cuales se entienden según el artículo 3⁴² como:

Artículo 3. [...]

XXI. Espectro radioeléctrico: Espacio que permite la propagación, sin guía artificial, de ondas electromagnéticas cuyas bandas de frecuencias se fijan convencionalmente por debajo de los 3,000 gigahertz.

LVII. Red de telecomunicaciones: Sistema integrado por medios de transmisión, tales como canales o circuitos que utilicen bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, enlaces satelitales, cableados, redes de transmisión eléctrica o cualquier otro medio de transmisión, así como, en su caso, centrales, dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario;

Antes de definir que es el espectro radioeléctrico, debemos tomar en cuenta que existen antecedentes de este método de transmisión de datos que se relacionan directamente con el Internet inalámbrico, me refiero al cableado y que su evolución es importante porque gracias a ella se ha llegado a lo que conocemos hoy en día, que es la tecnología inalámbrica, por lo tanto es importante conocer al menos sus generalidades del cableado, para que quede clara la conexidad entre la tecnología inalámbrica y la cableada, porque para lograr una conexión inalámbrica es necesaria también una conexión de cableado para llevar la señal principal.

⁴²Antes Fracciones II y VIII.

El par de cobre era el medio de transmisión tradicional de telefonía y como su nombre lo indica se formaba por dos hilos. Los inconvenientes que presenta es que su señal se puede atenuar o perder durante el transporte de la información, así como puede recibir interferencia. Si bien la existencia de medios de transmisión con mayor capacidad como la fibra óptica está sustituyendo paulatinamente al par de cobre (en especial en redes de transporte), el par de cobre continuara todavía en muchos países como el medio de transmisión que provee acceso a los usuarios finales.⁴³

Para esta forma de transmisión existen tres tipos de conexiones que son:

- Par de cobre
- Cable coaxial; y
- Fibra de vidrio.

Entendiendo que el cable coaxial es “un cable compuesto por un cable central conductor aislado que se encuentra envuelto en otro cable cilíndrico. En comparación con el par de cobre, el cable coaxial pierde menos energía, permite transportar mayor cantidad de información y padece menor interferencia”⁴⁴.

Por otro lado existe otra forma de conexión llamada fibra de vidrio la cual es “el medio de transmisión que, a través de un cable de vidrio, refracta la luz y la conduce. Los pulsos de luz se envían por medio de un transmisor de luz. La ventaja de utilizar este medio de transmisión es que tiene una mayor capacidad (ancho de banda) y velocidad, menor pérdida en la transmisión y no le afectan las interferencias electromagnéticas”⁴⁵. La fibra óptica es actualmente el medio de transmisión cableado más utilizado en los nuevos despliegues de red.

Una vez analizada la función del cableado podemos examinar el espectro radioeléctrico, el cual se puede definir como “una parte del espectro electromagnético utilizado como medio de transmisión para distintos servicios de telecomunicaciones. El espectro radioeléctrico permite la propagación de ondas

⁴³ Álvarez González de Castilla, Clara Luz. *Derecho de las Telecomunicaciones*. Ed. Miguel Ángel Porrúa. México 2008.p. 17

⁴⁴ Ídem.

⁴⁵ Ídem.

electromagnéticas, sin utilizar una guía artificial (p. ej., sin cables). El espectro radioeléctrico se establece convencionalmente, por debajo de los 3,000 GHz”.⁴⁶

Por otro lado la Suprema Corte, dice que el espectro radioeléctrico se entiende como:

ESPECTRO RADIOELÉCTRICO. SU CONCEPTO Y DISTINCIÓN CON RESPECTO AL ESPECTRO ELECTROMAGNÉTICO.⁴⁷El artículo 3, fracción II, de la Ley Federal de Telecomunicaciones define al espectro radioeléctrico como el espacio que permite la propagación, sin guía artificial de ondas electromagnéticas, cuyas bandas de frecuencia se fijan convencionalmente por debajo de los tres mil gigahertz. Así, las frecuencias se agrupan convencionalmente en bandas, de acuerdo a sus características, y el conjunto de éstas constituye **el espectro radioeléctrico, el cual integra una parte del espectro electromagnético utilizado como medio de transmisión para distintos servicios de telecomunicaciones, y es un bien del dominio público respecto del cual no debe haber barreras ni exclusividad que impidan su funcionalidad y el beneficio colectivo. Cabe señalar que el espectro radioeléctrico es un recurso natural limitado y las frecuencias que lo componen son las que están en el rango entre los tres hertz y los tres mil gigahertz y, en esa virtud, su explotación se realiza aprovechándolas directamente o concediendo el aprovechamiento mediante la asignación a través de concesiones.** Incidente de suspensión (revisión) 1/2013. MVS Multivisión, S.A. de C.V. y otra. 29 de agosto de 2013. Unanimidad de votos. Ponente: Patricio González-Loyola Pérez. Secretario: Carlos Luis Guillén Núñez. Esta tesis se publicó el viernes 13 de diciembre de 2013 a las 13:20 horas en el Semanario Judicial de la Federación.

El espectro radioeléctrico es objeto de una concesión y esto por ser considerado como un bien de la nación, apoyando esta hipótesis con siguiente jurisprudencia:

ESPECTRO RADIOELÉCTRICO. FORMA PARTE DEL ESPACIO AÉREO, QUE CONSTITUYE UN BIEN NACIONAL DE USO COMÚN SUJETO AL RÉGIMEN DE DOMINIO PÚBLICO DE LA FEDERACIÓN, PARA CUYO APROVECHAMIENTO ESPECIAL SE REQUIERE CONCESIÓN, AUTORIZACIÓN O PERMISO⁴⁸. La Sección Primera,

⁴⁶ Ídem.

⁴⁷ Tesis: I.4o.A.72 A (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 1, Diciembre de 2013, Tomo II. p.1129

⁴⁸ Tesis: P./J. 65/2007, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXVI, Diciembre de 2007.p.987.

Apartado 1-5, del Reglamento de Radiocomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, define a las ondas radioeléctricas u ondas hertzianas como las ondas electromagnéticas cuya frecuencia se fija convencionalmente por debajo de los 3,000 gigahertz y que se propagan por el espacio sin guía artificial. Por su parte, el artículo 3o., fracción II, de la Ley Federal de Telecomunicaciones define al espectro radioeléctrico como el espacio que permite la propagación sin guía artificial de ondas electromagnéticas cuyas bandas de frecuencia se fijan convencionalmente por debajo de los 3,000 gigahertz. **En ese tenor, si se relaciona el concepto de ondas radioeléctricas definido por el derecho internacional con el del espectro radioeléctrico que define la Ley Federal de Telecomunicaciones, se concluye que este último forma parte del espacio aéreo situado sobre el territorio nacional, sobre el que la Nación ejerce dominio directo en la extensión y términos que fije el derecho internacional conforme al artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Por tanto, el espectro radioeléctrico constituye un bien de uso común** que, como tal, en términos de la Ley General de Bienes Nacionales, está sujeto al régimen de dominio público de la Federación, pudiendo hacer uso de él todos los habitantes de la República Mexicana con las restricciones establecidas en las leyes y reglamentos administrativos aplicables, pero para su aprovechamiento especial se requiere concesión, autorización o permiso otorgados conforme a las condiciones y requisitos legalmente establecidos, los que no crean derechos reales, pues sólo otorgan frente a la administración y sin perjuicio de terceros, el derecho al uso, aprovechamiento o explotación conforme a las leyes y al título correspondiente. Acción de inconstitucionalidad 26/2006. Senadores integrantes de la Quincuagésima Novena Legislatura del Congreso de la Unión. 7 de junio de 2007. Unanimidad de nueve votos. Ausente: José de Jesús Gudiño Pelayo. Impedido: José Ramón Cossío Díaz. Ponente: Sergio Salvador Aguirre Anguiano. Secretarias: Andrea Zambrana Castañeda, Lourdes Ferrer Mac-Gregor Poisot y María Estela Ferrer Mac Gregor Poisot. El Tribunal Pleno, el quince de octubre en curso, aprobó, con el número 65/2007, la tesis jurisprudencial que antecede. México, Distrito Federal, a quince de octubre de dos mil siete.

Este tema tiene que ver con el espacio donde circulan las tecnologías de la información que necesitan de ondas electromagnéticas para poder ser funcionales, “El espectro radioeléctrico es un recurso natural, finito y escaso, que se encuentra bajo el dominio directo del Estado”.⁴⁹

⁴⁹ Fernández Ruiz, Jorge. *La concesión de las Telecomunicaciones*. Ed. Instituto De Investigaciones Jurídicas, México 2011.p.33.

En nuestro país específicamente refiriéndonos a la Ley Federal de Telecomunicaciones se reconoce el uso y clasifica al espectro radioeléctrico en su artículo 55⁵⁰, reconociendo para su explotación a la concesión única.

Artículo 55. Las bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico se clasificarán de acuerdo con lo siguiente:

I. Espectro determinado: Son aquellas bandas de frecuencia que pueden ser utilizadas para los servicios atribuidos en el Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias; a través de concesiones para uso comercial, social, privado y público, definidas en el artículo 67;

II. Espectro libre: Son aquellas bandas de frecuencia de acceso libre, que pueden ser utilizadas por el público en general, bajo los lineamientos o especificaciones que establezca el Instituto, sin necesidad de concesión o autorización;

III. Espectro protegido: Son aquellas bandas de frecuencia atribuidas a nivel mundial y regional a los servicios de radionavegación y de aquellos relacionados con la seguridad de la vida humana, así como cualquier otro que deba ser protegido conforme a los tratados y acuerdos internacionales. El Instituto llevará a cabo las acciones necesarias para garantizar la operación de dichas bandas de frecuencia en condiciones de seguridad y libre de interferencias perjudiciales, y

⁵⁰ Anteriormente **Artículo 10** [...] El uso de las bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico se clasificará de acuerdo con lo siguiente:

I. Espectro de uso libre: son aquellas bandas de frecuencias que pueden ser utilizadas por el público en general sin necesidad de concesión, permiso o registro;

II. Espectro para usos determinados: son aquellas bandas de frecuencias otorgadas **mediante concesión** y que pueden ser utilizadas para los servicios que autorice la Secretaría en el título correspondiente;

III. Espectro para uso oficial: Son aquellas bandas de frecuencia destinadas para el uso exclusivo de la administración pública federal, gobiernos estatales y municipales, organismos autónomos constitucionales y concesionarios de servicios públicos, en éste último caso, cuando sean necesarias para la operación y seguridad del servicio de que se trate, otorgadas mediante asignación directa.

Los concesionarios de servicios públicos, previo a la asignación directa de las frecuencias destinadas para uso oficial, deberán haber acreditado ante la Secretaría, **la necesidad de contar con el uso de dichas bandas de frecuencia, para la operación y seguridad del servicio que prestan y quedarán obligados a pagar por el uso de las bandas de frecuencia** que se menciona en el párrafo que antecede, la contraprestación que fije la autoridad correspondiente y a no prestar comercialmente servicios de telecomunicaciones con el espectro para uso oficial que les sea asignado, **no pudiendo compartirlo con terceros ya que será única y exclusivamente para la operación y seguridad del servicio público concesionado;**

IV. Espectro para usos experimentales: son aquellas bandas de frecuencias que podrá otorgar la Secretaría, mediante concesión directa e intransferible, para comprobar la viabilidad técnica y económica de tecnologías en desarrollo tanto en el país como en el extranjero, para fines científicos o para pruebas temporales de equipo

V. Espectro reservado: son aquellas bandas de frecuencias no asignadas ni concesionadas por la Secretaría.

IV. Espectro reservado: Es aquel cuyo uso se encuentre en proceso de planeación y, por tanto, es distinto al determinado, libre o protegido.

A. Concesión

La cual debemos entender como el medio por el cual “el Estado entrega a los particulares ciertas actividades o la explotación de recursos federales, que la administración pública no está en condiciones de desarrollar ya sea por incosteabilidad económica, por impedimentos organizacionales propios o por inconveniencia política”⁵¹.

Para el maestro Serra Rojas “la concesión, es un acto administrativo por medio del cual, la Administración Pública Federal, confiere a una persona una condición o poder jurídico para ejercer ciertas prerrogativas públicas con determinadas obligaciones y derechos para la explotación de un servicio público, de bienes del Estado o los privilegios exclusivos que comprenden la propiedad industrial”⁵².

Para Cano Meléndez, “La concesión es un acto administrativo público, por medio del cual el Estado, llamado concedente, faculta al particular, llamado concesionario, para que administre y explote en su provecho, en forma regular y continua, pero por tiempo determinado, bienes del dominio público o servicios públicos, en vista de satisfacer un interés colectivo, mediante una ley preconcebida y un contrato formulado entre las partes”⁵³

Respecto a la concesión podemos decir que se concede la posibilidad de que un particular maneje y explote bienes del dominio del Estado en este caso el espectro radioeléctrico, y tal como lo fija la misma Suprema Corte de la Nación, en la siguiente tesis donde explica que es una concesión:

⁵¹Jorge E. Calafell. *Teoría General de la Concesión*. p. 215. Visible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/26/pr/pr19.pdf>

⁵²Jorge E. Calafell. *Óp. cit.* p.215

⁵³Ídem.

- Acto por medio del cual el Estado otorga a un particular la prestación de un servicio público, la explotación de bienes del dominio público, o bien, la realización de ambas actividades.
- Acto jurídico administrativo mixto, que se encuentra sujeta a las modificaciones del orden jurídico que regulan el servicio público que debe prestarse o el bien público por explotar, al mismo tiempo que garantiza los intereses de los concesionarios.

CONCESIÓN ADMINISTRATIVA. NOCIÓN Y ELEMENTOS QUE LA INTEGRAN. La concesión administrativa es el acto por medio del cual el Estado otorga a un particular la prestación de un servicio público, la explotación de bienes del dominio público, o bien, la realización de ambas actividades, y aun cuando mediante esa figura jurídica se constituye un derecho en favor de aquél, que no tenía, a diferencia de la autorización que permite el ejercicio de uno preexistente, no debe concebirse como un simple acto contractual, sino que se trata de uno administrativo mixto, en el cual coexisten elementos reglamentarios y contractuales. Así, los primeros consignan las normas a que ha de sujetarse la organización y el funcionamiento del servicio, y que el Estado puede modificarlas en cualquier instante, de acuerdo con las necesidades del servicio, sin que sea necesario el consentimiento del concesionario (horarios, modalidades de la prestación del servicio, derechos de los usuarios, etcétera). Mientras que los segundos tienen como propósito proteger el interés legítimo del concesionario, al crear a su favor una situación jurídica individual que no puede ser modificada unilateralmente por el Estado y que se constituye por las cláusulas que conceden ventajas económicas que representan la garantía de sus inversiones y, con ello, la posibilidad de mantener el equilibrio financiero de la empresa. Así, toda concesión, como acto jurídico administrativo mixto, se encuentra sujeta a las modificaciones del orden jurídico que regulan el servicio público que debe prestarse o el bien público por explotar, al mismo tiempo que garantiza los intereses de los concesionarios.⁵⁴

Dicha concesión según la misma Ley Federal de Telecomunicaciones, es otorgada para, prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones, como lo dice el artículo 66:

⁵⁴Tesis: I.4o.A.73 A (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, diciembre de 2013, p.1109.

Artículo 66⁵⁵. Se requerirá concesión única para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión.

Artículo 75. Las concesiones para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico de uso determinado y para la ocupación y explotación de recursos orbitales, se otorgarán por el Instituto por un plazo de hasta veinte años y podrán ser prorrogadas hasta por plazos iguales conforme a lo dispuesto en el Capítulo VI de este Título.

Cuando la explotación de los servicios objeto de la concesión sobre el espectro radioeléctrico requiera de una concesión única, ésta última se otorgará en el mismo acto administrativo, salvo que el concesionario ya cuente con una concesión.

Otro de los temas relevantes a tratar con respecto a la Ley Federal de Telecomunicaciones, es que menciona los diferentes objetivos para los que se otorga una concesión siendo el aprovechamiento y explotación de redes de telecomunicaciones como un requerimiento para otorgar la concesión por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Respecto a este tema también existe consideraciones por parte de la Suprema Corte de Justicia de la Nación que opina que el objeto de las concesiones deben ser los siguientes:

- Usar, aprovechar o explotar bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico en el territorio nacional.
- Instalar, operar o explotar redes públicas de telecomunicaciones.
- La concesión se otorga sobre la banda de frecuencia que corresponda al servicio que se desea prestar, asignándose un canal o canales que, por tanto, se encuentran vinculados al servicio de telecomunicaciones.

CONCESIÓN EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES. SU OBJETO Y MODALIDADES.⁵⁶La Ley Federal de Telecomunicaciones, en su

⁵⁵ Anteriormente señalado en el Artículo 11:

- I. Usar, aprovechar o explotar una banda de frecuencias en el territorio nacional, salvo el espectro de uso libre y el de uso oficial;
- II. Instalar, operar o explotar redes públicas de telecomunicaciones;
- III. Ocupar posiciones orbitales geoestacionarias y órbitas satelitales asignadas al país, y explotar sus respectivas bandas de frecuencias, y
- IV. Explotar los derechos de emisión y recepción de señales de bandas de frecuencias asociadas a sistemas satelitales extranjeros que cubran y puedan prestar servicios en el territorio nacional.

artículo 11, regula diversas modalidades de **concesión, para: usar, aprovechar o explotar bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico en el territorio nacional**, con excepción del espectro de uso libre y del de uso oficial; instalar, operar o explotar redes públicas de telecomunicaciones; ocupar posiciones orbitales geoestacionarias y órbitas satelitales y explotar sus respectivas bandas de frecuencias; y, explotar los derechos de emisión y recepción de señales de bandas de frecuencias asociadas a sistemas satelitales extranjeros que cubran y puedan prestar servicios en el país. Así, el objeto de una concesión de las señaladas no lo constituye, aisladamente considerado, el espectro radioeléctrico correspondiente a la frecuencia o frecuencias asignadas al servicio de telecomunicación que se va a prestar, sino que una o varias frecuencias son atribuidas, en todos los casos, para uno o varios usos determinados y específicos, lo que permite concluir que existe una relación indisoluble entre la concesión otorgada y el uso del bien concesionado, por lo que **dicha concesión se otorga sobre la banda de frecuencia que corresponda al servicio que se desea prestar, asignándose un canal o canales que, por tanto, se encuentran vinculados al servicio de telecomunicaciones, sea radio, televisión, telefonía, etcétera, e incluso con la modalidad correspondiente del servicio relativo**. Incidente de suspensión (revisión) 1/2013. MVS Multivisión, S.A. de C.V. y otra. 29 de agosto de 2013. Unanimidad de votos. Ponente: Patricio González-Loyola Pérez. Secretario: Carlos Luis Guillén Núñez. Esta tesis se publicó el viernes 13 de diciembre de 2013 a las 13:20 horas en el Semanario Judicial de la Federación.

B. Permiso

Por otro lado en la Ley anterior de Telecomunicaciones se contemplaba un permiso que era la forma para dar uso al espectro radioeléctrico de uso redes privadas, que era básicamente la diferencia a una concesión, y que de acuerdo al artículo séptimo transitorio⁵⁷ se respetaran los lineamientos de las concesiones y permisos otorgados con anterioridad a esta nueva ley; solo como manera de

⁵⁶ Tesis: I.4o.A.74 A (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 1, Diciembre de 2013, Tomo II.p.1110.

⁵⁷ **SÉPTIMO.** Sin perjuicio de lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión que se expide por virtud del Decreto, en la ley y en la normatividad que al efecto emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones, las concesiones y permisos otorgados con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto, se mantendrán en los términos y condiciones consignados en los respectivos títulos o permisos hasta su terminación, a menos que se obtenga la autorización para prestar servicios adicionales a los que son objeto de su concesión o hubiere transitado a la concesión única prevista en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en cuyo caso, se estará a los términos y condiciones que el Instituto Federal de Telecomunicaciones establezca.

repasso recordaremos a que se refería con otorgar permisos, al estipular en su artículo 31 la anterior Ley Federal de Telecomunicaciones, lo siguiente:

Artículo 31. [...] I. Establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones sin tener el carácter de red pública, y
II. Instalar, operar o explotar estaciones terrenas transmisoras.

Esta figura permitía la explotación de estos recursos:

Respecto al permiso concedido en la Ley Federal de Telecomunicaciones se entiende la licencia o consentimiento para hacer o decir una cosa. La autorización, licencia o permiso es un acto administrativo por el cual se levanta o remueve un obstáculo o impedimento que la norma legal ha establecido para el ejercicio de un derecho de un particular. La autorización, la licencia y el permiso constituyen actos que condicionan para un particular el ejercicio de alguno de sus derechos.

En materia de uso del espectro radioeléctrico se requiere permiso para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones sin tener el carácter de red pública e instalar, operar o explotar estaciones terrenas transmisoras.⁵⁸

En general podemos percatarnos que la regulación del espectro radioeléctrico a dando un cambio importante con las nuevas leyes secundarias en materia de telecomunicaciones, pues le da muchas facultades al reciente Instituto Federal de Telecomunicaciones, volviendo esta Ley más protectora de los derechos de los consumidores, pero por otra parte extremadamente extensa, lo curioso de esta Ley es que elimina a los permisos, creando a la “concesión única” para la explotación de red, y dedicando una parte importante a los derechos de los usuarios, que mas adelante analizare con detenimiento.

a) Reglamento Interno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Como forma de repaso recordaremos que anteriormente en el Reglamento Interno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones fijaba la facultad para emitir opiniones acerca de conceder las concesiones que se mencionaban en la

⁵⁸ Fernández Ruiz, Jorge. *La concesión de las Telecomunicaciones*. Ed. Instituto De Investigaciones Jurídicas, México 2011.p.33.

Ley Federal de Telecomunicaciones, siendo el pleno de la comisión el facultado para esto, el cual era la máxima autoridad de decisión y quien podía opinar sobre concesiones, este órgano estaba integrado por cuatro comisionados⁵⁹.

Y esta facultad la concedía en su artículo 9 donde el pleno emitía opiniones sobre las concesiones:

Artículo 9. Fr. III.-Emitir opinión a la Secretaría sobre las solicitudes para el otorgamiento de concesiones y asignaciones en materia de telecomunicaciones, así como respecto de las modificaciones, prórrogas y cesiones de las mismas, sustentada en los dictámenes técnicos, económico-financieros y legales que realicen las áreas competentes de la Comisión;

IV.-Someter a la aprobación de la Secretaría los programas sobre bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico para usos determinados, con sus correspondientes modalidades de uso y coberturas geográficas, o sobre la ocupación de posiciones orbitales geoestacionarias y órbitas satelitales con sus respectivas bandas de frecuencias asociadas y derechos de emisión y recepción de señales, que serán materia de licitación pública.⁶⁰

En general su fin era administrar, supervisar y opinar acerca de la utilidad que se le daba al espectro radioeléctrico, sus fines eran administrativos y el objetivo era llevar a cabo las bases sentadas en la Ley Federal de Telecomunicaciones.

Actualmente el nuevo Instituto es el encargado de otorgar y supervisar dichas concesiones con apoyo en el artículo 54, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, vigente:

Artículo 54. El espectro radioeléctrico y los recursos orbitales son bienes del dominio público de la Nación, cuya titularidad y administración corresponden al Estado.

Dicha administración se ejercerá por el Instituto en el ejercicio de sus funciones según lo dispuesto por la Constitución, en esta Ley, en los tratados y acuerdos internacionales firmados por México y, en lo

⁵⁹ Reglamento Interno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Artículo 8o.- El Pleno es la suprema autoridad de decisión en el ámbito de competencia de la Comisión, y se integra por cuatro Comisionados, incluyendo al Presidente, designados conforme se establece en el Decreto.
[...]

⁶⁰ Reglamento Interno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, artículo 9.

aplicable, siguiendo las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y otros organismos internacionales.

La administración incluye la elaboración y aprobación de planes y programas de uso, el establecimiento de las condiciones para la atribución de una banda de frecuencias, el otorgamiento de las concesiones, la supervisión de las emisiones radioeléctricas y la aplicación del régimen de sanciones, sin menoscabo de las atribuciones que corresponden al Ejecutivo Federal.

3. Ley General de Bienes Nacionales.

La Ley General de Bienes Nacionales es importante en esta tesis porque es la base principal en la que se establece el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, es objeto de una concesión dependiendo el caso, ya que el espectro radioeléctrico es considerado un bien de la nación de dominio directo, con fundamento en el artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que en su última reforma(11 de junio de 2013), se le otorga la facultad de conceder concesiones al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En la Ley General de Bienes Nacionales, no se expresa de manera directa que el espacio radioeléctrico sea un bien de la nación, pero con fundamento constitucional, es considerado parte del espacio aéreo tal y como se expresa en la siguiente jurisprudencia antes citada:

ESPECTRO RADIOELÉCTRICO. FORMA PARTE DEL ESPACIO AÉREO, QUE CONSTITUYE UN BIEN NACIONAL DE USO COMÚN SUJETO AL RÉGIMEN DE DOMINIO PÚBLICO DE LA FEDERACIÓN, PARA CUYO APROVECHAMIENTO ESPECIAL SE REQUIERE CONCESIÓN, AUTORIZACIÓN O PERMISO. La Sección Primera, Apartado 1-5, del Reglamento de Radiocomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, define a las ondas radioeléctricas u ondas hertzianas como las ondas electromagnéticas cuya frecuencia se fija convencionalmente por debajo de los 3,000 gigahertz y que se propagan por el espacio sin guía artificial. Por su parte, el artículo 3o., fracción II, de la Ley Federal de Telecomunicaciones define al espectro radioeléctrico como el espacio que permite la propagación sin guía artificial de ondas electromagnéticas cuyas bandas de frecuencia se fijan convencionalmente por debajo de los 3,000 gigahertz. En ese tenor, si se relaciona el concepto de ondas radioeléctricas definido por el derecho internacional con el del espectro radioeléctrico que define la Ley Federal

de Telecomunicaciones, se concluye que este último forma parte del espacio aéreo situado sobre el territorio nacional, sobre el que la Nación ejerce dominio directo en la extensión y términos que fije el derecho internacional conforme al artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Por tanto, el espectro radioeléctrico constituye un bien de uso común que, como tal, en términos de la Ley General de Bienes Nacionales, está sujeto al régimen de dominio público de la Federación, pudiendo hacer uso de él todos los habitantes de la República Mexicana con las restricciones establecidas en las leyes y reglamentos administrativos aplicables, pero para su aprovechamiento especial se requiere concesión, autorización o permiso otorgados conforme a las condiciones y requisitos legalmente establecidos, los que no crean derechos reales, pues sólo otorgan frente a la administración y sin perjuicio de terceros, el derecho al uso, aprovechamiento o explotación conforme a las leyes y al título correspondiente.⁶¹

4. Código de Comercio.

En el código de comercio es de importancia para esta tesis precisamente porque regula los contratos entre comerciantes y en este caso se aplicaría a la empresa que presta el servicio de Internet y los usuarios, existiendo así una relación de comercio, pues recordando esto aunque una de las partes no sea comerciante el acto será regulado por el Derecho Mercantil conforme al siguiente artículo:

Artículo 1050. Cuando conforme a las disposiciones mercantiles, para una de las partes que intervienen en un acto, éste tenga naturaleza comercial y para la otra tenga naturaleza civil la controversia que del mismo se derive se regirá conforme a las leyes mercantiles.

La prestación del servicio de Internet, ciertamente no está regulada como tal en el código de comercio pero podemos mencionar que este será objeto de los lineamientos generales de los contratos por tratarse de un contrato innominado, donde interviene una empresa (comerciante) y un consumidor (usuario) y a partir

⁶¹Tesis: P./J. 65/2007, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXVI, Diciembre de 2007, p.987.

de ahí tener nociones para posteriormente estudiar a fondo el contrato de Internet Inalámbrico, y cada uno de sus elementos.

5. Código Civil Federal.

En este caso el Código Civil Federal es importante mencionarlo por la naturaleza del contrato de Internet inalámbrico y las reglas de supletoriedad plasmadas en el Código de comercio; el contrato de Internet inalámbrico de principio es un contrato atípico es decir no hay regulación específica es por ello que se debe considerar la supletoriedad.

En principio por contrato entendemos al “acuerdo de voluntades (consentimiento) que los otorgantes a través de él realicen uno frente al otro una composición de intereses en el que se armoniza el interés particular de cada uno de ellos, formando de esa manera el consentimiento, elemento de existencia del contrato”⁶², dada la naturaleza de este contrato donde involucra la participación de la empresa prestadora de servicio y el usuario que es el comprador del servicio, se considera de naturaleza mercantil por ende se debe acudir directamente a las reglas generales del contrato. Para dicho caso se aplica la supletoriedad estipulada en el artículo 2° del Código de Comercio que a la letra dice:

Artículo 2.A falta de disposiciones de este ordenamiento y las demás leyes mercantiles, serán aplicables a los actos de comercio las del derecho común contenidas en el Código Civil aplicable en materia federal.

Dado que este contrato tampoco se encuentra regulado de manera específica en ninguna ley mercantil especial, se recurre a los lineamientos generales del Código Civil Federal donde se debe atender a las reglas de interpretación de los contratos. Con dicha interpretaciones entendemos que “el objetivo fundamental del proceso de interpretación del contrato se dirige a conocer el contenido del

⁶² Galindo Garfías, Ignacio. *La interpretación del contrato*, <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revdpriv/cont/11/dtr/dtr2.pdf.p.2>

acuerdo de voluntades que se coordinan en el negocio jurídico, lo cual constituye la razón de ser del contrato mismo”⁶³

Donde el trabajo que realice el intérprete “se dirige a esclarecer y precisar el contenido de lo estipulado por las partes, expresando en sus cláusulas, con la finalidad última de conocer los efectos que debe producir el convenio contractual. En otras palabras, la labor de interpretación tienda a establecer con la mayor claridad, lo que han convenido entre sí las partes, para concluir los efectos del contrato”⁶⁴.

6. Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor que aunque no menciona absolutamente nada acerca de la explotación del espectro radioeléctrico, ni la prestación del servicio de Internet, es importante mencionarla por el tema que importa a esta tesis, el cual es precisamente el servicio que prestan las empresas de Internet Inalámbrico, el cual debe ser de calidad y por medio de un contrato, es claro que este tipo de servicios importan a la Procuraduría Federal del consumidor, que en múltiples de sus artículos menciona la importancia de brindar productos y servicios de calidad, los conceptos más importantes respecto a los consumidores y su protección son los siguientes⁶⁵:

- Se entiende por consumidor, persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.
- Se entiende por proveedor, la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye,

⁶³ Ídem.

⁶⁴ Ídem.

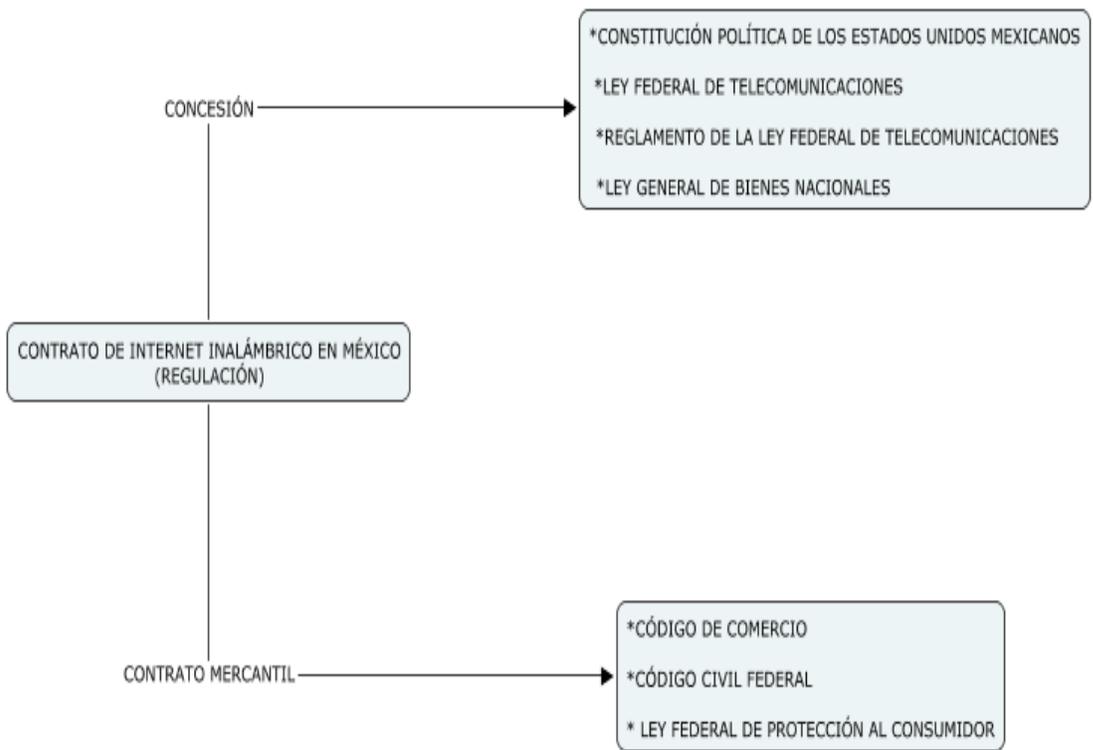
⁶⁵ Ley federal de protección al consumidor, artículos 1 y 2.

vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

- Los proveedores tienen la obligación de brindar información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen.
- Se protege al consumidor contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra práctica y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.
- Fomenta de igual manera, el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.
- Obligaciones de los proveedores de informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.
- El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Con esta ley podemos observar que es importante que el servicio que brinden las empresas sea de calidad, es por eso la importancia de conocer la estructura del contrato de Internet, cuales son los lineamientos que las empresas en general ofrecen en sus contratos, entendiendo cada de sus clausuras así como los derechos y obligaciones de las partes.

Diagrama de leyes que intervienen en la regulación del contrato de Internet tanto como concesión y como contrato en materia mercantil:



Capítulo Tercero

Contrato de Internet inalámbrico

I. Definición de contrato de Internet inalámbrico.

En nuestra vida celebramos innumerables contratos desde el momento en que adquirimos un bien o pagamos por un servicio, es por ello que tenemos implícito el hecho de la existencia de los contratos, y muchas veces no creemos necesario conocer sus reglas pero la importancia de conocer este contrato que muchas veces está ligado a otros servicios (principalmente cable o teléfono) es porque este servicio es nuevo, novedoso y su uso se ha vuelto una herramienta básica de trabajo y de primera necesidad en una oficina.

El uso de Internet en las oficinas privadas/públicas, centros comerciales y escuelas está presente todos los días y es por esto que es importante conocer sus elementos básicos para entender muchas veces las fallas del servicio y la protección que como usuarios podríamos tener, además de las consecuencias (aunque mínimas) nos puede traer el uso inadecuado de dicho servicio o el equipo para su acceso.

1. Concepto de contrato.

Para definir el contrato de Internet Inalámbrico es necesario primero recordar el concepto general de contrato, el cual como sabemos de manera general es una fuente de las obligaciones.

A lo largo de la historia en diferentes países se ha definido al contrato de diferentes maneras, por mencionar algunos el concepto de contrato se ha definido en diferentes países de la siguiente manera: “en Francia, generalmente se ha definido diciendo que es una convención; un acuerdo de voluntades; en Italia, atendiendo a sus fines, en el código italiano refiere que el contrato constituye, modifica, transfiere o extingue una relación patrimonial; el Suizo pone énfasis en la manifestación de la voluntad de las partes contratantes, o como el portugués que

no lo define pero lo regula como fuente de las obligaciones, derechos reales, familiares o sucesorios; Colombia que dice que es una convención para dar, hacer o no hacer, el Español que más que definir al contrato destaca el momento en que se perfecciona el mismo y el argentino, que es el acuerdo para regular derechos y obligaciones”⁶⁶.

En nuestro derecho existe una separación entre el concepto de convenio y contrato, entendiendo que el convenio es el género y el contrato la especie; “podemos decir que el contrato es una institución jurídica abstracta cuya voluntad o acuerdo de voluntades produce consecuencias de derechos, que pueden consistir en crear, transferir, modificar o extinguir derechos u obligaciones entre los contratantes”⁶⁷, en el Código Civil Federal, el concepto de convenio y contrato se encuentran en los artículos 1792 y 1793 que a la letra dicen:

Artículo 1792.Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

En este artículo se le da un concepto sumamente amplio a la palabra convenio y como consecuencia el siguiente artículo reduce al concepto de contrato clasificándolo como la especie, en:

Artículo 1793.Los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos, toman el nombre de contratos.

En nuestro derecho entendemos de forma general que el contrato es “el acuerdo de dos o más personas para crear o transmitir derechos y obligaciones”⁶⁸.

Por otro lado Zamora y Valencia, sostiene que el contrato se puede analizar desde varias perspectivas como son:

⁶⁶ Tapia Ramírez, Javier. *Contratos Civiles. Teoría del contrato y contratos en especial*. Ed. Porrúa, México 2009.p.17.

⁶⁷ Ídem

⁶⁸ Zamora y Valencia, Miguel Ángel. *Contrato civiles*. Ed. Porrúa. México 1992.p.21

- a) **Acto jurídico**, que “es el acontecimiento del hombre en el cual interviene su voluntad en forma directa y que por la motivación que hace de un supuesto jurídico, produce consecuencias de derecho”⁶⁹. El contrato como acto jurídico, es el acuerdo de voluntades conforme a lo dispuesto por un supuesto para producir las consecuencias de derecho consistentes en crear o transmitir derechos y obligaciones de contenido patrimonial.
- b) **Norma individualizada**, donde “el fundamento de obligatoriedad del contrato es que en sí mismo es una norma jurídica, no general sino individualizada, que a su vez se apoya en una norma jurídica general (la contenida en el código civil) la que a su vez se apoya para fundar su obligatoriedad en una norma de carácter constitucional”⁷⁰.
- c) **Documento**, en el cual se plasma “esta aceptación, hace referencia al documento o al conjunto de signos sensibles que es el resultado del proceso contractual y en el cual se contiene la voluntad de las partes, que es en donde constan los pactos o cláusulas de la norma individualizada y su estudio se tratará en términos generales en el capítulo del elemento “forma”, al analizar cada uno de los contratos que en particular reglamenta el código civil”⁷¹

Ciertamente la anterior división se da en la teoría, y existen diversas formas de conceptualizar al contrato, tal es el caso de Javier Tapia quién define la palabra contrato como:

Acto jurídico es el acuerdo de voluntades con la intención de producir consecuencias de derechos. Es el género, y el contrato y el convenio son la especie de acto jurídico; por otro lado dice que contrato y convenio son sinónimos. Cabe señalar que dentro de la terminología jurídica y etimológicamente hablando, contrato proviene del latín *contraeré* (obligaciones); concepto que se ajusta a los acuerdos de voluntades cuyo objeto es crear o modificar obligaciones entre las partes. Convención en

⁶⁹ Ídem.

⁷⁰ Ídem.

⁷¹ Ídem.

cambio abarca el acuerdo cuya finalidad se traduce en crear, transferir, extinguir, derechos y obligaciones, por lo tanto, convenio sería el género y contrato la especie, tal y como lo acepta la doctrina en general⁷².

Por otro lado Díaz Bravo define al contrato como: “una especie del genero convenio, y que el primero de tales vocablos sólo debe emplearse para aquellos acuerdos de voluntades por virtud de los cuales se producen o transfieren obligaciones o derechos; cuando se modifiquen o extingan obligaciones, será menester el empleo de la palabra convenio.”⁷³

Pina Vara nos dice que contrato es “un convenio en virtud del cual se produce o se transfiere una obligación o derecho”.⁷⁴

La Suprema Corte sostiene que el contrato “es una especie dentro de los convenios. Convenio es el concurso de dos o más voluntades con relación a un objeto con el fin de producir efectos jurídicos, mismos que pueden ser:

- a) Crear
- b) Modificar
- c) Transferir o;
- d) Extinguir obligaciones.

El contrato es una especie del convenio consistente en el acuerdo de voluntades que tiene por objeto crear o transferir obligaciones”⁷⁵.

2. Concepto de Contrato de Internet Inalámbrico.

El contrato de Internet inalámbrico es complicado de encuadrar en un solo concepto por su naturaleza ya que se puede brindar el servicio de diferentes maneras ya sea en su modalidad doméstica o móvil, y esto es producto del crecimiento tan acelerado de estos servicios y la necesidad que existe día con día de la utilidad de este servicio, este contrato no se encuentra regulado de manera concreta por ninguna ley, y aunque recientemente ha crecido la necesidad de

⁷² Tapia Ramírez, Javier. Óp. cit.p.18

⁷³ Díaz Bravo, Arturo. *Contratos Mercantiles*. Ed. IURE, novena edición, México 2008.p.23

⁷⁴ De Pina Vara, Rafael. *Diccionario de Derecho*. Ed. Porrúa. México 1992.p.188

⁷⁵ *Contratos*. Suprema Corte de Justicia de la Nación. México 2009.p. 45 y 46.

replantear su marco jurídico a nivel constitucional estas reformas están encaminadas a la regulación de la concesiones y quienes son facultados para otorgarlas, pero en el ámbito privado existe aun el planteamiento del contrato que celebran los particulares con las empresas prestadoras de este servicio.

A partir de los conceptos del punto anterior de contrato en general, podemos llegar a la conclusión de que el contrato de Internet inalámbrico es un acuerdo de voluntades donde las partes crean derechos y obligaciones, en el que cada una de las partes aceptan y se comprometen al cumplimiento de las cláusulas, una de las partes (empresa) se obliga principalmente a brindar el servicio de Internet derivado ya sea de otro servicio regularmente de teléfono o cable, y poniendo a disposición del cliente atención y servicio técnico, a cambio de un pago mensual (o prepago) por parte del usuario el cual se traduce como su derecho, y la otra parte (usuario) se obliga a dar un pago regularmente mensual (o prepago) y a cuidar el kit de acceso (modem, cables y filtros) a cambio de un servicio continuo y con atención técnica en caso de fallas en la prestación del servicio, este contrato principalmente crea la obligación de prestar el servicio y el pago mensual del mismo por parte del usuario.

II. Mercantilidad del contrato de Internet inalámbrico.

El contrato de Internet inalámbrico es un contrato atípico y nuevo por el servicio que se presta y por el fin; es mercantil por las partes que intervienen al celebrarlo, siendo así un acto de comercio, donde forzosamente una de las partes debe ser una Sociedad o Empresa constituida como tal con una concesión para prestar dicho servicio, donde dicha empresa tiene fines de lucro⁷⁶, es decir que persiguen una contraprestación por la prestación del servicio, cobrando tarifas mensuales y cargos extras por el uso de servicios adicionales (mas velocidad en

⁷⁶ **Lucro. Ganancia, provecho.** Ánimo de lucro: intención de obtener un beneficio o provecho económico característica de los delitos contra la propiedad// móvil atribuido al ejercicio de las actividades mercantiles. De Pina Vara, Rafael. *Diccionario de Derecho*. Ed. Porrúa. México 1992.p.363,82

el caso de Internet), esto da como resultado que la empresa tenga calidad de comerciante y por ende se convierta en un acto de comercio.

La mercantilidad de dicho contrato de momento se determina con base al artículo 75 fracción XXV al tratarse de un acto de comercio que a la letra dice:

Artículo 75. La ley reputa actos de comercio:

[...]

XXV.- Cualesquiera otros actos de naturaleza análoga a los expresados en este código.

La mercantilidad de dicho contrato es considerada así, porque es realizada por una sociedad mercantil la cual le brinda una prestación de servicio a un usuario-cliente con fines de lucro. Respecto a este punto muchas ocasiones se toman como sinónimo empresa y sociedad mercantil, entendiendo que el concepto de empresa en la regulación mercantil como tal no existe.

En este sentido debemos entender porqué se debe considerar un acto de comercio para así determinar la mercantilidad del contrato de Internet inalámbrico.

En la actualidad es sumamente normal escuchar como sinónimos las palabras sociedad y empresa, refiriendo que la sociedad es una persona moral y el termino empresa va más encaminado a la economía, para ello es necesario aclarar dicha conexión ya que a lo largo de este trabajo la palabra se empleara como sinónimo.

La empresa según Raúl Cervantes Ahumada la define como:

La “Universidad de hecho, constituida por un conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos, coordinado para la producción o el intercambio de bienes o servicios destinados al mercado general.

Tomando como referencia la definición de Raúl Cervantes Ahumada, desde nuestro punto de vista la empresa es la actividad que le da el carácter de comerciante a una persona. La empresa es una actividad que consiste en coordinar u organizar tanto elementos corpóreos como incorpóreos, así como el trabajo de las personas para producir o intercambiar bienes o servicios”⁷⁷

⁷⁷ Dávalos Torres, María Susana. *Manual de introducción al derecho mercantil*. Ed. Nostra ediciones. México 2010.p.101.

Dejando así a la empresa como sinónimo de la sociedad mercantil la cual debe cumplir con los requisitos necesarios para ser acreedora a la concesión de dicho servicio y que es necesaria su intervención en este acto de comercio.

Para dejar más claro porque debe ser considerado un acto de comercio es necesario citar los ejemplos más prácticos de Barrera Graf⁷⁸ quién nos dice:

- Por la actividad de intermediación de los sujetos que los ejecutan (comerciantes, empresarios); es decir, actos de intermediación en el cambio.
- Por la intención especulativa de quien los realiza (actos lucrativos).
- Por tratarse de actos de empresa (actos en serie o en masa o con motivo de la explotación de una empresa).
- Por recaer en bienes que el propio Código de comercio califica de mercantiles (actos formalmente comerciales).
- Por el tipo que se adopte (actos formalmente comerciales).
- Por estar en conexión con actos (principales) que son comerciales (actos comerciales por su conexidad).

La importancia de estos elementos se debe a que son suficientemente determinantes para considerar que el contrato de Internet inalámbrico es de carácter mercantil ya que una de las partes involucradas la cual debe estar debidamente constituida persigue un fin de lucro, donde brinda una prestación de servicio y a cambio recibe del usuario una contraprestación en dinero, y que independientemente de que no se encuentra enumerado de manera concreta en el Código de Comercio, persigue un fin análogo al Código de comercio pues es un acto de comercio que celebra un comerciante con un consumidor.

Por otra parte se puede considerar mercantil por el parecido que tienen los elementos de este contrato a los elementos que contiene el contrato de suministro, y por ende considerarlo análogo al Código de Comercio, y que de acuerdo con el

⁷⁸ León Tovar, Soyila- González García, Hugo. *Derecho Mercantil*. Ed. Oxford. México 2007.p.127.

artículo 75 fracción V⁷⁹, se considera un acto de comercio y aunque no se trata de un contrato de suministro como tal, el contrato de Internet Inalámbrico contiene elementos por lo que se puede considerar acto de comercio parecido al suministro.

III. Clasificación del contrato de Internet inalámbrico.

Por tratarse de un contrato “especial” donde no existe regulación específica, para su clasificación es necesario apegarse tanto a lo que dice la doctrina como el Código Civil Federal de forma supletoria, por lo que este contrato se puede considerar como:

1. **Contrato Bilateral**, “en el sentido de que ambas partes tienen derechos y obligaciones”⁸⁰, pues la empresa tiene la obligación de emplear el servicio de Internet y el usuario se obliga a pago de dicho servicio.
2. **Contrato Oneroso**, porque “genera tanto provechos y gravámenes recíprocos para ambas partes”⁸¹, en el caso de la empresa el provecho es el pago obtenido por el servicio y el gravamen el hecho de poner a disposición de usuario auxilio técnico por las fallas que dicho servicio pudiera tener, y en cuanto el usuario el provecho es la obtención del servicio de manera constante y el gravamen la contraprestación.
3. **Conmutativo (algunas veces)**, “son aquellos en los que el valor de las prestaciones ésta fijado desde que se celebra el contrato, advirtiendo las partes las ventajas que cada una obtendrá y los sacrificios que aceptará en compensación”⁸². Refiero que este contrato algunas veces es conmutativo porque la naturaleza del servicio prestado es cambiante, es decir las tarifas en nuestro país aún no son fijas y la empresa al momento de contratar nos

⁷⁹ **Artículo 75.** La ley reputa actos de comercio: V.- Las empresas de abastecimientos y suministros.

⁸⁰ Zamora y Valencia, Miguel Ángel. *Contrato civiles*. Ed. Porrúa. México 1992.p. 52

⁸¹ Zamora y Valencia, Miguel Ángel. *óp. cit.*p.53.

⁸² *Contratos*. Suprema Corte de Justicia de la Nación. México 2009.p.52.

puede fijar una tarifa, la cual con algún beneficio puede reducir con el tiempo o incrementar dependiendo del plan a que el usuario se apegue o las características de su demanda, este elemento es subjetivo también porque existen diversas modalidades para contratar el Internet, ya sea prepago o renta.

4. **Accesorio**, su existencia requiere necesariamente del servicio de telefonía para que se pueda brindar el servicio de Internet, independientemente de la forma en que se contrate es decir USB o cable, siempre es necesaria la existencia de una línea en este caso llamada “línea de datos”, la cual solo puede recibir como su nombre lo expresa datos, sin mezclar voz o multimedia, pero la línea de datos es necesaria para la realización de recargas y poder disfrutar el servicio, por lo que al tener como principal el contrato de la línea el servicio de Internet se vuelve accesorio, independientemente de la manera en que se disfruta.
5. **Tracto sucesivo**, “la prestación de servicio debe ser continua y constante”⁸³, en este caso el servicio de Internet es prestado los 365 días del año las 24 horas del día, por lo regular sin ninguna interrupción (a menos que sea por causa de fuerza mayor, falta de luz, lluvia, interferencia, etc.) es decir que con solo prender el modem o conexión de datos en el celular uno puede disfrutar de los servicios de Internet.
6. **Atípico**, “es aquel que no se encuentra regulado por la ley, por tanto no se ajusta a ninguno de los establecidos”⁸⁴“y que se presentan algunas veces con una simple modificación de algunos elementos caracterizantes de un contrato típico, en otras con elementos de dos o más contratos regulados y en otras más con toda una nueva estructura, cuyo régimen jurídico depende

⁸³ Zamora y Valencia, Miguel Ángel. *Contrato civiles*. Ed. Porrúa. México 1992.p.59.

⁸⁴ De Pina Vara, Rafael. *Diccionario de Derecho*. Ed. Porrúa. México 1992.p.188

de su propia caracterización y la voluntad de las partes dentro de los límites de la autonomía de la voluntad”⁸⁵.

7. **Innominado**, es aquel cuya denominación no se encuentra de manera específica mencionada o reglamentado en la ley.
8. **Adhesión**, con fundamento en el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al consumidor se podría decir que las cláusulas contenidas en el contrato son hechas a cargo de la empresa prestadora de servicio y el cliente se adhiere a ellas para poder disfrutar del servicio, teniendo como única limitante que la empresa busque la protección en este caso del consumidor, donde las cláusulas no pueden ser ventajosas para la empresa y que en caso de ser un servicio adicional debe ser por escrito o vía electrónica en este caso es importante porque el Internet es un servicio regularmente adicional.

De acuerdo con el **artículo 85** de la Ley de Protección al Consumidor el concepto de contrato de adhesión es:

“... se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato”.

En este caso queda claro que es un contrato de adhesión porque el usuario no está en la posibilidad de negociar los términos del contrato y queda a merced de la protección del consumidor, donde la limitante es que los creadores del contrato no deben establecer cláusulas ventajosas respecto a la otra parte.

Para el caso de este contrato es necesario citar las consideraciones de las reglas generales de los contratos en el Código Civil Federal, por tratarse de un contrato que no se encuentra regulado en el Código de Comercio y que de manera

⁸⁵ Tovar, Soyla- González García, Hugo. *Derecho Mercantil*. Ed. Oxford. México 2007.p.9.

supletoria interviene el Código Civil de acuerdo con el artículo 2 de Código de Comercio que a la letra dice:

Artículo 2.A falta de disposiciones de este ordenamiento y las demás leyes mercantiles, serán aplicables a los actos de comercio las del derecho común contenidas en el Código Civil aplicable en materia federal.

De esta manera el Código Civil considera que los contratos atípicos se deben apegar a la aplicación de las reglas generales de los contratos, considerando que un contrato atípico son aquellos:

“Contratos no regulados expresamente en las leyes y que se presentan algunas veces con una simple modificación de algunos de los elementos caracterizantes de un contrato típico, en otras con elementos de dos o más contratos regulados y en otras más con toda una nueva estructura, cuyo régimen jurídico depende de su propia caracterización y la voluntad de las partes dentro de los límites de la autonomía de la voluntad”⁸⁶,

En este entendido el Código Civil Federal, supletoriamente al Código de Comercio, señala en sus artículos 1858 y 1859 lo siguiente:

Artículo 1858.Los contratos que no están especialmente reglamentados en este Código, se regirán por las reglas generales de los contratos; por las estipulaciones de las partes, y en lo que fueron omisas, por las disposiciones del contrato con el que tengan más analogía, de los reglamentados en este ordenamiento.

Artículo 1859.Las disposiciones legales sobre contratos serán aplicables a todos los convenios y a otros actos jurídicos, en lo que no se opongan a la naturaleza de éstos o a disposiciones especiales de la ley sobre los mismos.

Estas disposiciones solo se aplican en caso de que exista duda respecto a sus cláusulas y contenido del contrato, pero es claro que este contrato es mercantil por ser un acto de comercio, y que consideramos la aplicación de la reglamentación civil por ser un contrato atípico, que se regula tanto por las reglas

⁸⁶ León Tovar, Soyla H. Contratos mercantiles. Ed. Oxford. México 2004.p.9

de interpretación como forma supletoria a las reglas de los contratos mercantiles en general contenidas en el Código de Comercio.

Resaltando de la siguiente manera los elementos básicos de la interpretación de los contratos en materia civil, señalados en sus artículos 1851 a 1859 del Código Civil Federal, se pueden resumir de la siguiente manera:

- Si los términos de un contrato son claros y no dejan duda sobre la intención de los contratantes, se estará al sentido literal de sus cláusulas.
- Si las palabras parecieren contrarias a la intención evidente de los contratantes, prevalecerá ésta sobre aquéllas.
- Cualquiera que sea la generalidad de los términos de un contrato, no deberán entenderse comprendidos en él cosas distintas y casos diferentes de aquéllos sobre los que los interesados se propusieron contratar.
- Si alguna cláusula de los contratos admitiere diversos sentidos, deberá entenderse en el más adecuado para que produzca efecto.
- Las cláusulas de los contratos deben interpretarse las unas por las otras, atribuyendo a las dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas.
- Las palabras que pueden tener distintas acepciones serán entendidas en aquella que sea más conforme a la naturaleza y objeto del contrato.
- El uso o la costumbre del país se tendrán en cuenta para interpretar las ambigüedades de los contratos.
- Cuando absolutamente fuere imposible resolver las dudas por las reglas establecidas en los artículos precedentes, si aquéllas recaen sobre circunstancias accidentales del contrato, y éste fuere gratuito, se resolverán en favor de la menor transmisión de derechos e intereses; si fuere oneroso se resolverá la duda en favor de la mayor reciprocidad de intereses.
- Si las dudas de cuya resolución se trata en este artículo recayesen sobre el objeto principal del contrato, de suerte que no pueda venirse en conocimiento de cuál fue la intención o la voluntad de los contratantes, el contrato será nulo.

Por otro lado para el caso de los lineamientos generales de los contratos mercantiles podemos encontrar los siguientes puntos importantes señalados en sus artículos 77 a 88 del Código de Comercio:

- En las convenciones mercantiles cada uno se obliga en la manera y términos que aparezca que quiso obligarse.
- Los convenios y contratos mercantiles que se celebren por correspondencia, telégrafo, o mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o las condiciones con que ésta fuere modificada.
- Las obligaciones que no tuvieren término prefijado por las partes ó por las disposiciones de este Código, serán exigibles a los diez días después de contraídas, si sólo produjeren acción ordinaria, y al día inmediato si llevaren aparejada ejecución.
- En los contratos mercantiles no se reconocerán términos de gracia ó cortesía
- Los efectos de la morosidad en el cumplimiento de las obligaciones mercantiles
- Las obligaciones mercantiles habrán de cumplirse en el lugar determinado en el contrato, o en caso contrario en aquel que, según la naturaleza del negocio o la intención de las partes, deba considerarse adecuado al efecto por consentimiento de aquellas o arbitrio judicial
- Si en el contrato no se determinaren con toda precisión la especie y calidad de las mercancías que han de entregarse, no podrá exigirse al deudor otra cosa que la entrega de mercancías de especie y calidad medias.
- En el contrato mercantil en que se fijare pena de indemnización contra el que no lo cumpliera, la parte perjudicada podrá exigir el cumplimiento del contrato o la pena prescrita; pero utilizando una de estas dos acciones, quedará extinguida la otra.

Por último es importante recordar los elementos de formación y perfeccionamiento de los contratos en general para posteriormente identificar y examinar, los elementos subjetivos y objetivos del contrato de Internet; para terminar examinando la naturaleza de este contrato.

1. Elementos de existencia del contrato: Consentimiento y Objeto.

Según el artículo 1794 del Código Civil Federal, los elementos de existencia son dos: el consentimiento y el objeto, entendiendo por cada uno de ellos lo siguiente:

• **Consentimiento:** En el caso del consentimiento existen diversos conceptos para definirlo, a continuación citaré algunos:

Para Rafael Rojina –Villegas, el consentimiento es “el acuerdo o concurso de voluntades que tiene por objeto la creación o transmisión de derechos y obligaciones. En los convenios, *lato sensu*, el consentimiento es el acuerdo o concurso de voluntades para crear, transmitir, modificar o extinguir obligaciones y derechos”⁸⁷

Otra definición que define al consentimiento es la de Miguel Ángel Zamora y Valencia quién que: “el consentimiento es el acuerdo de dos o más voluntades en los términos de una norma para la producción de las consecuencias previstas en la misma”⁸⁸

Por último Soyla León Tovar define: “En el contrato mercantil, al igual que en el civil, el consentimiento puede ser otorgado de manera expresa o tácita. Las manifestaciones y aceptaciones que se deducen de actos ejecutados por las partes tienen el mismo valor que si se hubieren hecho por escrito”⁸⁹

⁸⁷ Rojina Villegas, Rafael. Compendio de derecho civil. Teoría de las obligaciones. TV. Ed. Porrúa. México 2003.p.271.

⁸⁸⁸⁸ Zamora y Valencia, Miguel Ángel. Óp. Cit.p.28.

⁸⁹ León Tovar, Soyla H. Contratos mercantiles. Ed. Oxford. México 2004.p.68

El consentimiento es válido siempre y cuando la persona que lo otorga es una persona capaz, libre de vicios y en la forma estipulada por la ley. La falta de consentimiento trae como consecuencia la inexistencia del contrato.

El otro elemento de existencia que se menciono anteriormente es el objeto, el cual se entiende como:

- **Objeto:** El objeto en la teoría se divide en directo e indirecto, existen varias definiciones para conceptualizar este término, que hacen la distinción, y que a continuación cito:

“Se distingue el objeto directo, que es crear o transmitir obligaciones en los contratos, y el objeto indirecto, que es la cosa o el hecho que asimismo son el objeto de la obligación que lo engendra el contrato”⁹⁰

Soyla León Tovar lo define como: “El objeto se clasifica en directo e indirecto. El primero consiste en la conducta de los contratantes que se manifiesta como una prestación de hacer, que a su vez consiste en entregar un bien o un servicio; mientras que el segundo, es decir el objeto indirecto, es la cosa misma, los bienes o servicios.”⁹¹

Por lo que las características del objeto indirecto: “cuando es cosa, debe ser físicamente posible, es decir, que esté en el comercio y ser determinado o determinable. Si es un hecho, debe ser físicamente posible, siendo necesario precisar que no lo es, cuando una ley natural impide su realización y asimismo, debe ser jurídicamente posible y no lo serpa, cuando la norma que lo rige constituye un obstáculo para su realización. Además, la norma debe ser un hecho personal del obligado y ser licito, es decir, no prohibido”⁹².

⁹⁰ Rojina Villegas, Rafael. Compendio de derecho civil. Teoría de las obligaciones. TV. Ed. Porrúa. México 2003.p.271.p.287.

⁹¹ León Tovar, Soyly H. Contratos mercantiles. Ed. Oxford. México 2004.p.72.

⁹² *Contratos*. Suprema Corte de Justicia de la Nación. México 2009.p.47.

La ilicitud del acto determina su nulidad, en cambio, la imposibilidad jurídica determina su inexistencia. Por consiguiente la falta de objeto determina la inexistencia del contrato.

2. Requisitos de validez

Los requisitos de validez de acuerdo al artículo 1795 del Código Civil Federal a contrario sensu, en los contratos son los siguientes:

a. Que la voluntad se otorgue por persona capaz.

En relación con la capacidad, esta capacidad se puede dividir en capacidad de goce o de ejercicio, entendiendo a cada una como:

- Capacidad de goce. “La aptitud del sujeto para poder ser titular de derechos y obligaciones, su falta produce la inexistencia del acto.”⁹³
- Capacidad de ejercicio: “Es la aptitud para hacer valer derechos y obligaciones, su falta determina la nulidad relativa del acto. Así, para contratar la persona tiene que tener la capacidad de ejercicio.”⁹⁴

El artículo 1798 del Código Civil señala que son hábiles para contratar todas las personas no exceptuadas por la ley.

b. Que la expresión de voluntad no tenga vicios, es decir, libre y cierta.

Por vicios de consentimiento debemos entender cómo "la manifestación o declaración de la voluntad de las partes que se obligan, todo hecho contrario a la libertad y conocimiento con que la declaración debe ser formulada. Para la validez de cualquier acto o contrato, el consentimiento no debe estar viciado, sino surgir espontáneo y libre"⁹⁵. Por otro lado Castillón y Luna nos dicen que “los vicios del consentimiento son las causas que provocan que la voluntad se forme de manera

⁹³ *Contratos*. Suprema Corte de Justicia de la Nación. México 2009.p.46, 47, 48, 49, 50.

⁹⁴ *Contratos*. Óp. Cit.pp.46, 47, 48, 49, 50.

⁹⁵ Cabanellas de Torres, Guillermo. *Diccionario Jurídico Elemental*. 17ª ed. Ed. Heliasta. Buenos Aires 2005. p.397

defectuosa y así el derecho positivo reconoce que el consentimiento puede ser viciado porque exista dolo, violencia, error o bien que esté afectado de lesión”⁹⁶.

En la teoría existen diversas corrientes acerca de cuáles son de los vicios del consentimiento, agregando algunos o clasificándolos por mencionar algunos autores, por ejemplo:

Raúl Ortiz Urquidi, citado por Sergio Azúa Reyes, quien clasifica a los vicios de la voluntad en autónomos y no autónomos: “son autónomos los que existen por sí mismos, con independencia de cualquier otro, tales son: 1. El error y 2. La violencia, miedo o temor. No autónomos son los vicios que sólo afectan a la voluntad si logran convertirse en error, tales son el dolo, la mala fe, la ignorancia y la reticencia”.⁹⁷

Galindo Garfías, opina que “el vicio de la voluntad es todo elemento que interviene en la formación de esta privando al sujeto del conocimiento de la realidad (error, dolo) o de la libertad para decidir (violencia)”⁹⁸

Ramón Sánchez Medal, citado por Víctor Manuel Castrillón Luna, por su parte expresa que los vicios del consentimiento, donde “aunque exista el consentimiento en un contrato puede ser deficiente por falta de libertad, esto es, por un vicio que afecte la inteligencia (error, dolo); por un vicio que afecte a la voluntad (violencia), o por un vicio que afecte a una y a otra facultad (lesión)”⁹⁹.

Para entender este punto debemos tener primeramente claro el concepto de cada uno de los vicios de consentimiento, los cuales para algunos autores son sinónimos o diferentes, para tales efectos citare los conceptos de: error, violencia, dolo, lesión y mala fe, para así poder identificar lo que se quiere decir “cuando la voluntad no debe tener vicios”.

- a) Error:** “La falsa concepción de algo, es la opinión subjetiva contraria a la realidad. Si recae sobre uno de los elementos esenciales del contrato, es inexistente, es el caso del error obstáculo (cuando recae sobre la

⁹⁶ Castrillón y Luna, Víctor M. Obligaciones civiles y mercantiles. Ed. Porrúa. México 2009. p.60

⁹⁷ Azúa Reyes, Sergio T. Teoría de las obligaciones. 3ª Ed. Ed. Porrúa. México 2000.p.87.

⁹⁸ Azúa Reyes, Sergio T. Óp. Cit. p.89.

⁹⁹ Castrillón y Luna, Víctor M. Óp. Cit.p.62.

naturaleza del obstáculo o sobre la identidad de la cosa); si sólo recae sobre la sustancia, la persona o el fin determinante de la voluntad, el acto es anulable relativamente, y si recae sobre la cualidad secundaria, el error es diferente y no anula el contrato.”¹⁰⁰

- b) Así algunos autores consideran que la violencia es un vicio del consentimiento, pero algunos autores consideran lo contrario afirmando que la violencia, “es la causa de un vicio del consentimiento: el temor o miedo, pero no es un vicio mismo”¹⁰¹, apoyando esta misma teoría L. Josserand afirma que: “no es violencia misma lo decisivo y lo que vicia el contrato sino ,más bien, la coerción que ella resulta: el acto realizado bajo el imperio de tal obsesión, de una opresión de esta clase, no es una obra de voluntad libre y por ello está afectado de nulidad”¹⁰².

Violencia:“La violencia es el empleo de amenazas o fuerza física que importen peligro de perder la vida, la honra, la salud, la libertad o parte considerable de los bienes del contratante, de su cónyuge, ascendientes o colaterales hasta el segundo grado. (Artículo 1819 del Código Civil Federal). Tanto la violencia física como la moral, determinan la nulidad relativa del acto, ya provenga de una de las partes o de un tercero.”¹⁰³

- c) Como lo he mencionado existen diversas teorías acerca de la clasificación de los vicios de consentimiento y en el caso del dolo varios autores coinciden que es consecuencia del error que en realidad es el vicio del consentimiento“ la clasificación del dolo debe hacerse partiendo de su definición, según el cual el dolo no es vicio del consentimiento, sino un medio para provocar el vicio error”¹⁰⁴

¹⁰⁰ *Contratos*. Óp. Cit.pp.46, 47, 48, 49, 50.

¹⁰¹ Azúa Reyes, Sergio T. Óp. Cit.p.95.

¹⁰² Azúa Reyes, Sergio T. Óp. Cit.p.96

¹⁰³ *Contratos*. Óp. Cit.pp.46, 47, 48, 49, 50.

¹⁰⁴ Martínez Alfaro, Joaquín. Teoría de las obligaciones. Ed. Porrúa. México 1989. P.89

Dolo: respecto al dolo el Código Civil Federal en su artículo 1815 lo conceptualiza como: “Se entiende por dolo en los contratos, cualquiera sugestión o artificio que se emplee para inducir a error o mantener en él a alguno de los contratantes; y por mala fe, la disimulación del error de uno de los contratantes, una vez conocido”

d) Mala fe: Su concepto está muy enlazado con el dolo por lo que para que exista dolo “requiere de una actividad maliciosa para obtener un beneficio del error en que tal vez incurra la otra parte; la mala fe sólo implica una actitud pasiva pero igualmente mal intencionada: una parte se calla el error que se ha advertido en la otra para sacar algún provecho”¹⁰⁵. Martínez Alfaro la define como “consiste en disimular un contratante su conocimiento respecto del error en que se encuentra el otro contratante, para mantenerlo en ese estado erróneo”¹⁰⁶

c. Que la voluntad se exprese de acuerdo con las formas legales.

Para ello debemos entender que “la forma es la manifestación exterior de la voluntad de las partes contratantes, y esta manera de manifestar el consentimiento debe ser en la forma establecida por la ley. Para esto la forma de expresar la voluntad puede ser tácita o expresa. Generalmente basta para la perfección de su manifestación que la expresión sea tácita; sin embargo, sólo por excepción se pide sea expresa.”¹⁰⁷

La falta de forma determina la nulidad relativa del acto esto de acuerdo con los artículos 1832 a 1834 del Código Civil Federal.

d. Que el acto tenga un fin, motivo u objeto lícito.

¹⁰⁵ Azúa Reyes, Sergio T. Óp. Cit.p.93.

¹⁰⁶ Martínez Alfaro, Joaquín. Óp. Cit.p.88.

¹⁰⁷ *Contratos*. Óp. Cit.pp.46, 47, 48, 49, 50.

En relación a este último requisito consistente en la licitud en el objeto, fin o motivo, se señala que, “éstos son la causa determinante de la voluntad, y sólo se toman en cuenta cuando el objeto es lícito y, cuando la causa no es lícita, el acto es nulo, ya sea en forma absoluta o relativa, según lo disponga la ley.

Asimismo es ilícito cuando es contrario a las leyes de orden público o a las buenas costumbres. La causa ilícita oculta que haya tenido uno de los contratantes no invalida el acto”¹⁰⁸. De acuerdo a los artículos 1824 al 1831 del Código Civil.

IV. Elementos del contrato.

1. Elementos subjetivos.

a. Sujetos

- **Sociedad mercantil**, persona moral constituida bajo las leyes mexicanas, la cual independientemente de cumplir con los requisitos para ser constituida como sociedad mercantil, también tiene la necesidad de cumplir con los requisitos para obtener una concesión por parte del Gobierno Federal para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica.

En el siguiente cuadro enuncio de manera muy general los requisitos que necesita la empresa prestadora de servicio tanto como sociedad mercantil así como concesión, para poder brindar el suministro de Internet al usuario.

SOCIEDAD MERCANTIL (concepto y requisitos)	
Como sociedad	Como concesión
Concepto: Persona jurídica colectiva formada por dos o más personas físicas o naturales y que también pueden ser colectivas, organizadas para realizar lícitamente actos de comercio, con objeto de obtener una ganancia y cumpliendo con los requisitos que en primer lugar señala	Persona física o moral la cual debe tener la capacidad económica y técnica para sustentar el proyecto presentado ante la comisión además para ser concesionario que de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones en su artículo 12 determina que:

¹⁰⁸ *Contratos*. Suprema Corte de Justicia de la Nación. México 2009.p.46, 47, 48, 49, 50.

<p>Ley General de Sociedades Mercantiles y en otras leyes mercantiles especiales.¹⁰⁹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociedad reconocida en la Ley de Sociedades Mercantiles en su artículo primero. • Inscritas en el Registro Público de Comercio. • Constituidas ante notario 	<ul style="list-style-type: none"> • Las concesiones sólo se otorgarán a personas físicas o morales de nacionalidad mexicana. • La participación de la inversión extranjera, en ningún caso podrá exceder del 49 por ciento, excepto en tratándose del servicio de telefonía celular. En este caso, se requerirá resolución favorable de la Comisión Nacional de Inversiones Extranjeras, para que la inversión extranjera participe en un porcentaje mayor.
---	--

- **Cliente-usuario**, Persona física o moral, la cual no requiere una característica específica para obtener el servicio, salvo haber celebrado previamente contrato de servicio telefónico o de una línea de datos en caso de acceso a Internet por medio de USB, y contar con el equipo necesario para el acceso (computadora personal, celular o tablet), lo importante es saber qué tipo de uso va a darle al servicio para que con base en ello, la empresa le preste un servicio adecuado y la mensualidad a pagar.

2. Elementos objetivos

Para identificar este punto es necesario recordar que se entiende por objeto el cual es: “aquello que pueda ser materia del acto jurídico, sea la cosa que el obligado debe dar o el hecho que el mismo debe hacer o no hacer. Para ello es necesario considerar, primero, que debe existir en la naturaleza; segundo, ser determinada o determinable en cuanto a su especie y, tercero, estar en el comercio”¹¹⁰

¹⁰⁹Léon Tovar, Soyla- González García, Hugo. Derecho Mercantil. Ed. Oxford. México 2007.p.345.

¹¹⁰Magallón Ibarra, Mario. *Compendio de términos de Derecho Civil*. Ed. Porrúa. México 2004.p.427.

En este contrato es complicado establecer cuál es el objeto, pues el contrato de Internet es un contrato accesorio derivado de un servicio telefónico, donde la transmisión de las ondas del espectro radioeléctrico es considerado un bien de la nación y por ende son susceptibles de concesiones para su explotación, por lo cual precisamente la transmisión de esa señal (ondas electromagnéticas) es el objeto de este contrato, es decir el objeto es la transmisión del servicio de manera constante al usuario.

Como conclusión de este punto podemos determinar que el objeto de este contrato es el préstamo transmisión del servicio de Internet inalámbrico, es decir del bien de la nación (espectro radioeléctrico), donde se da el servicio de manera constante y con variantes de capacidad, dependiendo de su consumo es decir dependiendo de la demanda es la capacidad en su velocidad y su eficacia, de forma concreta ese hacer (transmitir la señal) se convierte en el objeto es decir la conducta que permite la transmisión de dicha señal.

V. Derechos y obligaciones para la empresa prestadora de servicio de Internet Inalámbrico.

Como sucede en todos los contratos existen derechos y obligaciones para ambas partes, las cuales se van determinando a lo largo del contrato, como podemos percibir este contrato no es la excepción y aunque no existe un modelo único de contrato, ni una forma determinada para su realización, si podemos deducir las principales cláusulas de este contrato y que en su conjunto le dan la esencia a este contrato.

Entendiendo primeramente que el derecho de las obligaciones es “el conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones entre acreedor y deudor en todas sus especies y de los derechos personales concretados en exigencia ajena de hacer o no hacer, de dar o no dar algo. Regula el nacimiento, la transmisión, la

renovación y la extinción de las obligaciones. Su alteración por incumplimientos, delaciones, culpas o casos fortuitos”¹¹¹.

Por otra lado las obligaciones es “el vínculo jurídico que por ley o por convenido o contrato se establece entre dos o más personas para la entrega de una cosa, la prestación de un hecho o su abstención”.¹¹²

Los contratos de Internet inalámbrico como la mayoría de contratos regularmente determinan los conceptos básicos y técnicos en su inicio para no dejar dudas respecto a sus cláusulas posteriores, como ejemplo podemos revisar el contrato de TELMEX, en su primer clausula nos relata las definiciones que debemos tener en cuenta para entender todo el contrato.

DEFINICIONES, son términos repetitivos a lo largo del contrato o palabras claves:

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES

SERVICIO: Servicio de acceso a Internet basado en tecnología Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), que utiliza la LINEA TELMEX, para permitir al CLIENTE navegar en Internet a través de la CUENTA INTERNET, así como enviar y/o recibir información vía electrónica a través de la DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO haciendo uso del dominio “**prodigy.net.mx**”. El SERVICIO será prestado bajo la modalidad elegida por el CLIENTE de conformidad con las características que se señalan en el Anexo “1” de este Instrumento.

ACCESORIOS: Componentes o partes, tales como cables, microfiltros u otros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN, necesarias para llevar a cabo la conexión del EQUIPO TERMINAL con el EQUIPO DE CÓMPUTO.

CLIENTE: Persona física o moral que contrata el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX; (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al CLIENTE de acuerdo a la ubicación de su domicilio o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible.

La contratación del SERVICIO puede realizarla: (i) el titular de la LINEA TELMEX ó (ii) cualquier persona que sin ser titular de la LINEA TELMEX, sea la que periódicamente cubra los consumos realizados en dicha LINEA TELMEX.

CORREO ELECTRÓNICO: Aplicación que le permite al CLIENTE enviar y/o recibir y/o almacenar información vía electrónica.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que permite identificar al CLIENTE en forma personal, a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

Después de determinar los conceptos básicos para este contrato, se estipulan obligaciones para ambas partes ya sea de manera concreta o a lo largo del contrato, donde cambian dependiendo la empresa que lo celebra y su capacidad técnica que pueda llegar a tener el servicio prestado, pero básicamente podría reducirse a las siguientes obligaciones.

¹¹¹ Magallón Ibarra, Mario. *Compendio de términos de Derecho Civil*. Ed. Porrúa. México 2004.p.167, 168.

¹¹² Ídem. p.428

OBLIGACIONES PARA LA EMPRESA

1. ASEGURAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La empresa debe asegurar la instalación, mantenimiento y funcionalidad de la Red en forma continua y eficiente, siempre procurando que el servicio sea de calidad y sin generar cargos extras para los usuarios por su mantenimiento.

2. MANTENER CONFIDENCIALIDAD DE DATOS.

Manejar de forma confidencial los datos del cliente, no utilizar ni compartir datos con terceros a menos que sea de manera expresa, protegiendo siempre la base de datos y que sea de uso exclusivo para la empresa. De acuerdo al artículo 16 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, que a la letra dice:

Artículo 16. El tratamiento de los datos personales, requerirá el consentimiento inequívoco, expreso y por escrito del interesado.

3. PAGO Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.

- Recordando que por pago se entiende como “el cumplimiento de una obligación mediante la entrega de la cosa o cantidad debida, o la prestación del servicio que se hubiere prometido. Puede ser hecho por el mismo deudor, por sus representantes o por cualquiera que tenga interés jurídico en el cumplimiento de la obligación. Puede también hacerse por un tercero no interesado en el cumplimiento de la obligación que obre con consentimiento expreso o presunto del deudor. Puede, por último, hacerse contra la voluntad de deudor”¹¹³ y facturar como “la forma que debe expedirse en las operaciones con comerciantes, importadores o

¹¹³Magallón Ibarra, Mario. *Compendio de términos de Derecho Civil*. Ed. Porrúa. México 2004.p458.

prestadores de servicio, o en las ventas a consumidores finales”¹¹⁴, además de lo anterior cobrar el importe por el consumo de los servicios que sean prestados al cliente conforme a las tarifas registradas en el Registro de Telecomunicaciones, de esta manera debe tener su constancia de registro de tarifa¹¹⁵.

- Entrega de factura mensual correspondiente por la prestación de los servicios con anticipación a la fecha de pago mejor conocido como estado de cuenta (esto no aplica al servicio móvil con modalidad prepago).
- Indicar las formas de pago y formas exactas para el cobro del servicio, regularmente en este servicio se dispone de pagos ya sea en sucursales, por Internet por medio de tarjeta de banco, recargas en cualquier sitio con terminal.

4. ATENCIÓN A CLIENTES.

Atender las quejas y aclaraciones de sus clientes de manera pronta, para esto dependiendo de la empresa, regularmente se pone a disposición de los usuarios un número telefónico o existen centros de atención al cliente en diferentes sucursales.

5. PAGO DE PENAS CONVENCIONALES.

Pago de penas convencionales en caso de incumplimiento a las obligaciones que estipula el contrato. Recordando que la pena convencional es “la sanción pecuniaria resultante de un pacto entre las partes contratantes en el que convienen pagarla para el caso en el que sobrevenga un incumplimiento o no se cumpla de la manera convenida. De acuerdo con el señalamiento que realiza la

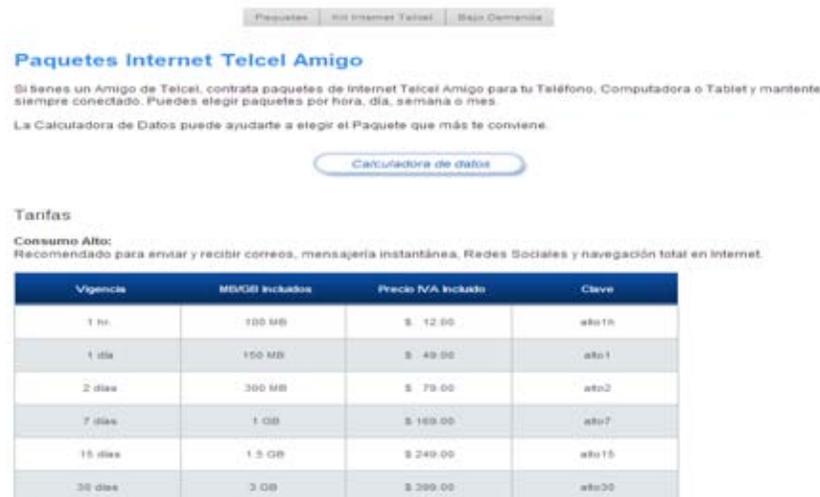
¹¹⁴Rodrigo Monsalve Tejada. *Diccionario integrado Contable Fiscal*. CIJUF: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/departamentos/departamento-contaduriapublica/panorama-contable/Documents/Nota%20de%20clase%2077%20facturaci%C3%B3n.pdf>.

¹¹⁵ Visible en página web: http://www.movistar.com.mx/Documentos/Constancia_009744.pdf

misma ley civil, la pena convencional no puede exceder ni el valor ni en cuantía a la obligación principal”¹¹⁶

6. INFORMACIÓN ELECTRONICA.

Poner a disposición del cliente toda la información necesaria de los planes y paquetes de forma conveniente a la empresa, pues al tratarse de un servicio adicional esta forma de propaganda es regulada por la Ley de Protección al Consumidor en su artículo 86 Bis¹¹⁷, regularmente se pone a disposición de páginas web, ejemplo:¹¹⁸



Paquetes | Sin Internet Telcel | Sin Demanda

Paquetes Internet Telcel Amigo

Si tienes un Amigo de Telcel, contrata paquetes de Internet Telcel Amigo para tu Teléfono, Computadora o Tablet y mantente siempre conectado. Puedes elegir paquetes por hora, día, semana o mes.

La Calculadora de Datos puede ayudarte a elegir el Paquete que más te conviene.

[Calculadora de datos](#)

Tarifas

Consumo Alto:
Recomendado para enviar y recibir correos, mensajería instantánea, Redes Sociales y navegación total en Internet.

Vigencia	MB/GB Incluidos	Precio IVA Incluido	Clave
1 hr.	100 MB	\$ 12.00	ato1h
1 día	150 MB	\$ 49.00	ato1
2 días	300 MB	\$ 79.00	ato2
7 días	1 GB	\$ 169.00	ato7
15 días	1.5 GB	\$ 249.00	ato15
30 días	3 GB	\$ 399.00	ato30

7. INSCRIPCIÓN A LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

El registro en el caso de los contratos de telecomunicaciones que son considerados de adhesión está reglamentado por el artículo 86 de la Ley de Protección al Consumidor que a la letra dice:

¹¹⁶ Magallón Ibarra, Mario. *Compendio de términos de Derecho Civil*. Ed. Porrúa. México 2004.p481

¹¹⁷ **ARTÍCULO 86 BIS.** En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales, o conexos, que pueda solicitar el consumidor de forma opcional por conducto y medio del servicio básico.

¹¹⁸ Visible en página web: <http://www.Internet.telcel.com/paquetes.html#tab1>

ARTÍCULO 86. La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de adhesión a **registro previo ante la Procuraduría** cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.

Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio.

Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo, deberán señalar el número de registro otorgado por la Procuraduría.

Este punto es importante para esta tesis ya que el servicio de Internet está considerado dentro de estos contratos como contratación de un servicio adicional.

UNIDAD DE SERVICIOS A LA INDUSTRIA
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DEL
REGISTRO DE TELECOMUNICACIONES

COMISION FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

FOLIO DE INSCRIPCIÓN: **009744**

FECHA DE INSCRIPCIÓN: **28 DE NOVIEMBRE DE 2012**

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE TELECOMUNICACIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 9-A FRACCIONES IX Y XI, 60, 81 Y 84 FRACCIÓN VIII DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, ARTICULOS 40 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, 4 FRACCIONES III INCISO B Y VII Y 24 APARTADO B FRACCIONES I Y II DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISION FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, Y EN RELACION CON EL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO DE TELECOMUNICACIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

TARIFA

NOMBRE DEL CONCESIONARIO: GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, S.A. DE C.V.
DOMICILIO Y TELÉFONO: PROL. PASEO DE LA REFORMA NO. 1200, PISO 18, COL. CRUZ MANCA, 05349, CUAJIMALPA DE MORELOS, D.F. (55) 1616 5000
REPRESENTANTE LEGAL: YAMIL HABIB ORTIZ
TIPO DE SERVICIO: TELEFONÍA
MODALIDAD DEL SERVICIO: LOCAL, LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: LOCAL, LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL
COBERTURA DEL SERVICIO: LA ESTABLECIDA EN SU TÍTULO DE CONCESIÓN
FECHA DE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE REGISTRO: 16 DE OCTUBRE DE 2012
DENOMINACIÓN DE LA TARIFA O PAQUETE TARIFARIO: ACTUALIZACIÓN DE SU LIBRO DE TARIFAS: "PLAN MOVISTAR EN CASA PAGAMENOS"
FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA TARIFA, POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN Y DESCUENTOS APLICABLES: 29 DE NOVIEMBRE DE 2012

OBSERVACIONES:
+ SE ANEXA UN TANTO DE LA TARIFA QUE SE REGISTRA.
+ CONDICIONES INDICADAS AL REVERSO.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
ROBERTO FLORES NAVARRETE

Por ser un contrato atípico donde la regulación no se especifica existen infinidad de ejemplos¹¹⁹, que si bien es cierto no son las mismas cláusulas, pero dan un acercamiento considerable de los contratos que se celebran hoy en día en

¹¹⁹ Obtenido vía transparencia en la petición número 1031500050013 en la Procuraduría de Protección al Consumidor.

empresas con gran influencia en nuestro país, algunos ejemplos son los siguientes:

CONTRATO IUSACELL¹²⁰:

4. OBLIGACIONES DE IUSACELL

- a. Asegurarse que LA CONCESIONARIA instale, mantenga y opere la RED en forma continua y eficiente.
- b. No utilizar la información del SUSCRIPTOR para fines publicitarios, ni compartirla de forma alguna con terceros sin el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR.
- c. En su caso, facturar y cobrar al SUSCRIPTOR el importe por el consumo de los SERVICIOS que le sean prestados, aplicando las tarifas registradas en el Registro de Telecomunicaciones a cargo de la COFETEL, así como en la página de internet www.iusacell.com.mx.
- d. Entregar al SUSCRIPTOR la factura mensual correspondiente por la prestación de los SERVICIOS por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la FECHA DE PAGO.
- e. Recibir las quejas y aclaraciones del SUSCRIPTOR llamando sin costo al *611 ó al 01-800-333-0611 o a los números que los sustituyan las 24 horas del día.
- f. Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que el SUSCRIPTOR no reconozca, utilizando para ello sus sistemas y la información proporcionada por la RED, siempre y cuando el SUSCRIPTOR lo solicite.
- g. IUSACELL bonificará al SUSCRIPTOR los cargos reclamados, una vez que se realicen las investigaciones o verificaciones correspondientes y se determine en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales que la bonificación por cargos reclamados es procedente, cuyo resultado se informará en forma fehaciente al SUSCRIPTOR.
- h. En caso de incumplimiento por parte de IUSACELL a sus obligaciones contraídas en el presente contrato con motivo de los SERVICIOS o por suspensión generalizada del SERVICIO, se obliga a pagar las penas convencionales estipuladas en la cláusula décima tercera.
- i. Poner a disposición del SUSCRIPTOR en la página de internet www.iusacell.com.mx información sobre los planes o paquetes de servicios contratados.
- j. El cobro de los SERVICIOS iniciará en el momento en que se inicie la prestación de los mismos.

CONTRATO MOVISTAR¹²¹:

DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE GTM.

GTM prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, el presente Contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante la Cofetel.

CONTRATO TELMEX¹²²:

DÉCIMA TERCERA. APLICACIONES

TELMEX podrá proporcionar al CLIENTE algunas aplicaciones (programas de software) que pueden ser necesarias para el buen funcionamiento del SERVICIO, las cuales estarán diseñadas para evitar cualquier conflicto al ejecutarse simultáneamente con otras aplicaciones que existan en el EQUIPO DE CÓMPUTO del CLIENTE y sin generar invasión a su información personal. El CLIENTE se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO DE CÓMPUTO y utilizarlas de acuerdo a las instrucciones que al efecto le indique TELMEX, en el entendido que en caso de que el CLIENTE no las instale correctamente y/o no mantenga las mismas instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO, TELMEX no será responsable por un funcionamiento incorrecto o deficiente del SERVICIO.

¹²⁰ Ídem.

¹²¹ Ídem.

¹²² Ídem.

Como podemos observar las obligaciones dependen mucho de las empresas con las que se celebra el contrato, las cuales manejan de manera distinta la forma en cómo se va a brindar el servicio, o la forma de estipular sus obligaciones que pueden ser de manera enlistada o a lo largo de las cláusulas de todo el contrato.

Por otro lado los derechos que tiene la empresa prestadora del servicio respecto a sus clientes se pueden reducir en las siguientes cláusulas, sin olvidar que estas también pueden variar por la empresa:

DERECHOS PARA LA EMPRESA

1. PAGO.

Pago puntual por parte del usuario, es decir antes o el mismo día que se señala en la ficha de pago, que la empresa está obligada a dar a conocer al usuario antes de la fecha de pago.

2. CUIDADO DE LOS ACCESORIOS.

En caso de ser Internet para hogar el cuidado del kit para acceder a Internet (modem, micro filtros, cables).

3. ASESORÍA TÉCNICA.

Tener conocimiento sobre el uso de su servicio (hogar o comercial), para poder de esta manera proporcionar el equipo adecuado y hacer el cobro respectivo de dicho servicio.

4. INFORMACIÓN BÁSICA DEL USUARIO.

Tener conocimiento de cambios en el domicilio del usuario, esto con fines de hacer el cobro en el lugar correspondiente y si se cancela el servicio que su pago sea cubierto en su totalidad, “por regla general, el pago debe hacerse en el domicilio del deudor, salvo que las partes convinieren otra cosa, o que lo contrario

se desprenda de las circunstancias, de la naturaleza de la obligación o de la ley”¹²³.

5. USO ADECUADO DEL SERVICIO.

Y entre otras cláusulas esta el uso adecuado del servicio, como lo podemos ver en el siguiente ejemplo:

DÉCIMA OCTAVA. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

El CLIENTE deberá abstenerse de acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELMEX y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TELMEX o de cualesquiera de sus clientes.

Este Contrato no autoriza y por lo tanto no está permitido: (i) la comercialización, venta o reventa del SERVICIO; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del SERVICIO para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión del SERVICIO por parte del CLIENTE con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del CLIENTE a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del SERVICIO, en el entendido que el CLIENTE será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al SERVICIO a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del CLIENTE.

Para que el CLIENTE pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa que le ofrezca dicho servicio al CLIENTE deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios básicos de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación mexicana vigente.

Queda bajo la responsabilidad del CLIENTE limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente cláusula, el CLIENTE será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de rescindir el presente Contrato y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo del CLIENTE.

Asimismo, con el objeto de proteger la calidad del SERVICIO, el CLIENTE reconoce y acepta que se podrá: (i) finalizar cualquier SESIÓN DE INTERNET cuando se detecte la falta de uso de la misma por parte del CLIENTE; (ii) limitar el volumen de datos transferidos y (iii) limitar el tiempo por períodos, de acuerdo a la modalidad del SERVICIO contratado.

Clausula respecto al uso de datos:

DÉCIMA TERCERA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.

Para efectos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y las disposiciones que de ella emanen, el Usuario reconoce y acepta expresamente que los datos personales que entregue a GTM lleva a cabo un tratamiento a la información de conformidad con la normatividad aplicable en la materia, mencionando que los datos serán protegidos y tratados por ella de conformidad con el Aviso de Privacidad que ha sido puesto a su disposición a través del sitio de Internet www.movistar.com.mx para la consulta.

La aceptación del Suscriptor para que MOVISTAR emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, la entregue a terceros, así como también para recibir publicidad respecto de bienes, productos y servicios con base en lo establecido en las leyes y normas que sean de aplicabilidad en este tema, se encuentra sujeta a lo dispuesto en la Carátula.

¹²³ Magallón Ibarra, Mario. *Compendio de términos de Derecho Civil*. Ed. Porrúa. México 2004.p 459.

VI. Derechos y obligaciones para el usuario.

En cuanto al usuario las obligaciones son más extensas, porque se está obligando a el cuidado del kit, el uso debido del servicio y por supuesto el pago del mismo, en cuestiones de obligaciones se pueden resumir en las siguientes, claro esta no son las únicas, pero son las más relevantes.

OBLIGACIONES PARA EL USUARIO

1. PAGO.

- Pagar los servicios brindados por la empresa en los establecimientos que autorice la misma de manera mensual. Entendiendo que el pago es “el cumplimiento de una obligación mediante la entrega de la cosa o cantidad debida, o la prestación del servicio que se hubiere prometido”¹²⁴
- Pago de gastos de cobranza o penas convencionales en caso de generar dichos conceptos, en el caso de incumplimiento por parte del usuario.

2. ACTUALIZACION DE DATOS PERSONALES.

Informar a la empresa cambios en el domicilio, la forma de pago o cualquier dato que se estime relevante, para no entorpecer el servicio o el pago del mismo.

3. FACTURAR O SOLICITUD DE ESTADO DE ADEUDO.

Solicitar la factura mensual o estado de adeudos antes de la fecha de pago, cuando por alguna circunstancia no lo reciba en su domicilio, para no generar cargos, para ello la empresa regularmente pone a disposición vía telefónica su consulta de saldo.

¹²⁴Magallón Ibarra, Mario. *Compendio de términos de Derecho Civil*. Ed. Porrúa. México 2004.p.458

Ejemplos de estas obligaciones son los siguientes:

IUSACELL¹²⁵:

5. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR

- a. Pagar en las oficinas de IUSACELL o en cualquier otro establecimiento autorizado por esta última, los gastos o cargos por programación del EQUIPO, así como los cargos que aparezcan en el estado de cuenta, que se facturarán mensualmente, por los conceptos de RENTA MENSUAL, consumos de larga distancia e impuestos y cualquier otro SERVICIO contratado por el SUSCRIPTOR que le suministre IUSACELL o cualesquiera de sus filiales o subsidiarias, o cualquier otro cargo por servicios prestados por terceros a través de la RED y que haya proporcionado autorización para que aparezcan en el estado de cuenta.
- b. Informar a IUSACELL cualquier cambio de domicilio, medio de pago o cualquier otro dato relevante manifestado en la CARATULA.
- c. Pagar a IUSACELL los gastos de cobranza que se generen por su localización, en caso de no haber manifestado su cambio de domicilio y cuando tenga adeudos pendientes por cubrir a IUSACELL, así como el pago de las penas convencionales y gastos de cobranza que en su caso se generen.
- d. Solicitar en las oficinas de IUSACELL su estado de adeudos o copia del estado de cuenta, antes de la FECHA DE PAGO, cuando por alguna circunstancia no lo reciba en su domicilio.

TELMEX¹²⁶:

DÉCIMA CUARTA. POLITICAS DE USO DEL SERVICIO

El CLIENTE reconoce y acepta que:

- a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- b) Los fenómenos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden provocar en un momento dado que el uso de Internet, se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en el presente Contrato el CLIENTE podrá solicitar la terminación del presente Contrato, conforme a la cláusula Vigésima Primera.
- c) Internet es una red de redes, y la paralización de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) Los datos que circulan en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que el CLIENTE transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- e) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidos por un derecho de propiedad intelectual, por lo que el CLIENTE acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- f) TELMEX no será responsable acerca de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo del CLIENTE.
- g) TELMEX no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el CLIENTE por pérdida de información, ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, interrupción del SERVICIO o descargas de programas en Internet por parte del CLIENTE en el EQUIPO DE COMPUTO.

¹²⁵ Obtenido vía transparencia en la petición número 1031500050013 en la Procuraduría de Protección al Consumidor.

¹²⁶ Ídem.

Los derechos del usuario se reducen en a tener un buen servicio por parte la empresa y ayuda técnica en caso necesario, aunque podríamos manifestar otros puntos importantes que van implícitos en “un buen servicio” como son:

DERECHOS PARA EL USUARIO

1. SERVICIO DE CALIDAD

Garantizar servicio rápido en cuanto a procurar que no sea mala la señal, dentro de las posibilidades de la empresa es decir, no podemos olvidar que el Internet es una señal de ondas electromagnéticas y es vulnerable a interferencias, pero dentro de las posibilidades de la empresa a procurar el servicio eficaz.

2. ASESORÍA TÉCNICA

- Tener servicio de atención a clientes, ya sea de manera telefónica, vía Internet o en centros de atención al cliente.

3. TARIFAS FLEXIBLES

Pagos accesibles, es decir apegados a los pagos permitidos por la comisión de telecomunicaciones, en este punto es importante destacar que las recientes reformas van encaminadas a regular los pagos de estas empresas, imponiendo una sola tarifa independientemente de la empresa que lo presta.

4. INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

- Conocimiento de los paquetes que contrata y acceso a información sobre cada uno de ellos, ya sea vía Internet, en los centros de atención o por medio telefónico.
- Conocimiento del alcance y limitaciones del servicio que está pagando, la empresa debe dar asesoría en caso de que el servicio se vea limitado,

explicando al cliente sobre la situación y qué medidas tomar para sacar el mejor provecho del servicio.

- Cambio o renovación del equipo de acceso (kit) para siempre sacar el mejor provecho del servicio, en caso de fallas por causa del módem o cables filtro.

Algunos ejemplos de estos derechos los podemos apreciar en los siguientes contratos:

TELMEX¹²⁷:

DÉCIMA SEXTA. AJUSTES Y ACLARACIONES

A petición del CLIENTE, TELMEX podrá realizar ajustes y aclaraciones relacionadas con el SERVICIO en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE reciba cargos por servicios no prestados, o (ii) por interrupción del SERVICIO, cuando ésta haya sido mayor a 3 (tres) días hábiles y las causas que originaron la interrupción sean imputables única y exclusivamente a TELMEX, en el entendido que no serán imputables a TELMEX, aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, el EQUIPO DE CÓMPUTO, la red interna del CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE se ubique en cualquiera de los supuestos antes señalados, TELMEX bonificará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada con base en el número de días que no se haya prestado el SERVICIO.

IUSACELL¹²⁸:

11. EXTRAÍO Y REPARACIONES

IUSACELL sólo será responsable por fallas o defectos del EQUIPO en los términos establecidos en la garantía que ampare al mismo por parte del fabricante y sólo en el caso en que el SUSCRIPTOR hubiera adquirido dicho EQUIPO a IUSACELL. Por ello IUSACELL no será responsable por el extravío o reparaciones de EQUIPO adquirido por el SUSCRIPTOR a terceros, incluyendo a distribuidores autorizados de IUSACELL. En ningún otro caso la CONCESIONARIA y/o IUSACELL serán responsables por fallas o defectos del EQUIPO.

Para el caso del SERVICIO ADICIONAL consistente en un seguro contra robo con violencia del EQUIPO, o algún otro servicio de reposición del EQUIPO, el SUSCRIPTOR que lo haya contratado expresamente, deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos señalados por parte de la compañía aseguradora. A fin de hacer efectivo dicho seguro o servicio, el SUSCRIPTOR deberá proceder conforme a las instrucciones dadas por parte de IUSACELL y/o en su caso por parte de la compañía aseguradora; el SUSCRIPTOR, con la firma del presente recibe los términos y condiciones del seguro o servicio de reposición contratado. IUSACELL notificará al SUSCRIPTOR en forma fehaciente las modificaciones a las condiciones de contratación de dicho seguro o servicio. IUSACELL únicamente es intermediario entre el SUSCRIPTOR y la compañía aseguradora.

¹²⁷ Obtenido vía transparencia en la petición número 1031500050013 en la Procuraduría de Protección al Consumidor.

¹²⁸ Ídem.

VII. Naturaleza jurídica del contrato de Internet inalámbrico.

El contrato de Internet inalámbrico es difícil de determinar por ser un contrato atípico es decir que “son aquellos cuyo contenido no tienen regulación o disciplina en la legislación, respecto a la relación de derecho privado entre los particulares que contratan”¹²⁹.

Además de ser un contrato accesorio que deriva de un contrato de telefonía ya sea fija o móvil, donde forzosamente se debe tener una línea para poder contratar este servicio, así sea la modalidad que se contrate. Algunas personas se preguntaran que pasa con las USB que venden de manera independiente de un celular donde se conectan a Internet sin necesidad de un modem o teléfono, bien en este tipo de servicio, el detalle es que se otorga una línea de datos (sin llamadas) pero que se sigue registrando como un número telefónico, es decir que se le asigna un número donde se debe realizar la recarga o el pago de la mensualidad por el servicio.

Este contrato, es un contrato novedoso y complicado por brindar un servicio relativamente nuevo y que por sus características no podría ser encuadrado en una figura jurídica específica sino que se debe tomar en cuenta diferentes figuras para de alguna forma establecer algunas características relevantes de este contrato, pues las mismas empresas lo denominan de distinta manera, dependiendo de la forma de pago o la administración del servicio, se puede encontrar como suministro, prestación del servicio o como renta o bien suscripción, todas estas figuras ciertamente no encuadran de manera exacta, sino que en su conjunto le dan forma al contrato.

No debemos olvidar que gran parte de esta confusión es por las múltiples denominaciones que utilizan las mismas empresas así como el mismo servicio que es novedoso, pero sin perder de vista que el contrato cercano en cuanto a su estructura es el de suministro, independientemente de que al pago se le denomine renta o prepago y al cliente se le denomine prescriptor o usuario, por eso mismo

¹²⁹ Arce Gargollo, Javier. *El contrato atípico en el orden jurídico mexicano*. Visible en página web: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1590/11.pdf>

estamos frente a un contrato atípico, accesorio de adhesión, donde se combinan varias figuras jurídicas, y esto a consecuencia de la libertad contractual que existe en nuestro país, y muchas veces por esta confusión o por la misma libertad contractual, se le denomina de diferentes formas.

Esta confusión se puede extender aun más porque existen diversas formas de solución de controversias, y que a lo largo de este trabajo me he enfocado más a la vía administrativa por parte de la Procuraduría Federal de Protección al consumidor, si bien es cierto se puede solucionar por esa vía existe también la posibilidad de solucionar alguna diferencia vía mercantil por las razones expuestas.

Enfocándonos a la naturaleza de este contrato podemos determinar que estamos frente a un contrato atípico, y que gran parte de sus elementos podrían acercarse a el contrato de suministro porque “la característica peculiar de este contrato (suministro) es la continuidad y la periodicidad de las prestaciones, iguales en su contenido y retribuidas con un precio unitario. El fin del contrato no es tanto la obtención de determinada cosa concreta como la seguridad de que se obtendrá repetidamente de una forma constante y periódica merced a la organización adecuada de la empresa suministradora”¹³⁰.

Siguiendo esta misma línea el suministro se conoce como: “el suministrante o suministrador, se obliga a proveer la otra, el suministratario, bienes o servicios en forma periódica o continuada, a cambio de un precio en dinero, determinado o determinable”¹³¹

Como anteriormente explique el contrato de Internet se puede acercar al suministro ya que el concepto podría aplicar porque el proveedor tiene la obligación de suministrar el servicio de manera constante a cambio de una prestación, pero que el mismo contrato de Internet es sumamente extenso y complicado que a la definición de suministro le faltarían elementos para encuadrar totalmente. De acuerdo al artículo 75 Fr. XXV del Código de Comercio y aunque el

¹³⁰ De pina Vara, Rafael. *Derecho Mercantil mexicano*. Ed. Porrúa. México 1988.p.211.

¹³¹ Díaz Bravo, Arturo. *Contratos mercantiles*. Ed. Iure. México 2008.p.194.

contrato de Internet no sea de suministro, podemos apoyarnos en la siguiente tesis para determinar su mercantilidad:

SUMINISTRO. LA VÍA PROCEDENTE PARA DIRIMIR UN CONFLICTO DERIVADO DE DICHO CONTRATO ES LA MERCANTIL Y NO LA CIVIL. Si se parte de la base que el contrato de suministro **es un acto de comercio**, pues encuadra en la hipótesis prevista en la fracción V del artículo 75 del Código de Comercio y, por ende, que **los derechos y obligaciones generados por dicho contrato son de naturaleza comercial mas no civil**; y que atento al numeral 1049 del aludido ordenamiento legal, son juicios mercantiles los que tienen por objeto ventilar y decidir una controversia derivada de un acto de comercio; es inconcuso que la vía procedente para dirimir un conflicto derivado de un contrato de suministro no es la civil, sino la mercantil, pues para determinar la naturaleza de éste, no debe tomarse en cuenta si los contratantes acordaron la aplicación de determinadas disposiciones de un código civil local, ni tampoco el tipo de acción que se ejerce, sino el acto jurídico en sí mismo, así como las leyes que lo rigen.¹³²

Ejemplos de estos son los contratos de Internet por mencionar algunos los de Telmex, Iusacell y Movistar, donde especifican cuál es su principal obligación frente a su cliente, pero que no dejan de ser diferentes y extensos:

- **Contrato de TELMEX¹³³:**

SEGUNDA. OBJETO

El presente Contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones que regulan la prestación y uso del SERVICIO, bajo la modalidad elegida por el CLIENTE de conformidad con las características que se señalan en el Anexo "1" de este instrumento.

El SERVICIO le permitirá al CLIENTE hacer uso del servicio de telefonía básica y de Internet simultáneamente, sin que la conversación en su LINEA TELMEX afecte la velocidad de acceso a Internet correspondiente a la modalidad del SERVICIO elegida.

Aun así en este contrato nos podemos dar cuenta de la confusión que existe en el manejo de las figuras o palabras para referirse a las partes.

¹³² Tesis: VI.2o.C.705 C. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXX, Diciembre de 2009, p.1647

¹³³ Obtenido vía transparencia en la petición número 1031500050013 en la Procuraduría de Protección al Consumidor.

- **Contrato MOVISTAR¹³⁴:**

SEGUNDA.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.

GTM se obliga a prestar al Usuario los Servicios definidos en la Cláusula PRIMERA, durante las 24 (veinticuatro) horas del día los (365) trescientos sesenta y cinco días del año. Estos Servicios se prestarán en localidades de la República Mexicana que estén dentro de la cobertura que tiene autorizada por la Cofetel, observándose lo dispuesto en este instrumento, así como en estricto apego a la Ley, y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y conforme a las tarifas registradas ante la Comisión. La lista de localidades puede consultarse en www.movistar.com.mx, en los CAC y al 050.

- **Contrato IUSACELL¹³⁵:**

2. LOS SERVICIOS

El objeto del presente contrato consiste en que IUSACELL en representación de La CONCESIONARIA se obliga a proporcionar al SUSCRIPTOR los SERVICIOS las 24 horas del día los 365 días del año, así como cualquier otro SERVICIO ADICIONAL contratado en las áreas locales de la REGIÓN en que existe infraestructura de la CONCESIONARIA y que previamente se han dado a conocer al SUSCRIPTOR y se encuentran publicados en la página de internet www.iusacell.com.mx, quien con la firma del presente contrato acepta conocer el alcance de los SERVICIOS y dichas áreas de cobertura. En todo caso, IUSACELL pondrá a disposición del SUSCRIPTOR, los mapas de cobertura que contienen las áreas de servicio, ya sea en sus establecimientos comerciales o a través de cualquier otro medio por el que se ponga a disposición dicha información al SUSCRIPTOR en forma fehaciente.

El SUSCRIPTOR reconoce y acepta que, debido a la naturaleza móvil de los SERVICIOS, éstos podrán presentar fallas inherentes a la propia tecnología. Tal es el caso, de manera enunciativa más no limitativa, en que el SUSCRIPTOR intente utilizar los SERVICIOS en elevadores, sótanos, túneles, etc. Los SERVICIOS serán proporcionados dentro de los parámetros de calidad establecidos por la COFETEL.

El SUSCRIPTOR se hace responsable por el uso que se haga de los SERVICIOS y del EQUIPO, aún en el caso de que lo utilizara otro USUARIO.

La prestación del SERVICIO CONCESIONADO es el objeto principal del presente contrato, en consecuencia, la prestación de todos los demás servicios establecidos en este contrato o que en el futuro se presten por causa del mismo, es accesorio a la prestación del SERVICIO CONCESIONADO, por lo que la terminación en cualquier forma de la prestación del SERVICIO CONCESIONADO originará la terminación en forma automática de la prestación de los demás servicios.

En cada uno de los contratos nos podemos dar cuenta que se utilizan distintas denominaciones tales como cliente, suscriptor, usuario, pero el compromiso de la concesionaria (empresa) es el mismo brindar un servicio las 24 horas los 365 días del año, especificando sus limitaciones técnicas que pueden surgir.

Por estas razones este contrato puede ser interpretado de diversas formas independientemente de la empresa que lo celebre, denominándolo como contrato de prestación de servicio, suministro o incluso de suscripción, en cuanto a estos últimos es importante destacar sus diferencias porque las mismas empresas muchas veces se refieren a sus clientes como suscriptores:

¹³⁴ Ídem.

¹³⁵ Ídem

Diferencias entre suministro y suscripción¹³⁶:

- ✓ El suministro puede prestarse respecto a toda clase de bienes muebles tangibles, incluso fluidos, la suscripción solo puede contratarse sobre los primeros, particularmente en forma de publicaciones impresas.
- ✓ El suministro puede consistir en entregas continuadas y aun incesantes, al paso que la suscripción solo supone entregas periódicas.
- ✓ El precio de la suscripción, así como las entregas periódicas, configuran una unidad; recuérdese que, por el contrario, el suministro configura tantas unidades como entregas o periodos se convengan.

Diferencias con prestación de servicios:

- ✓ El contrato de prestación de servicios se refiere a que una persona profesional se compromete a prestar sus servicios a otra ya sea a una empresa o viceversa.
- ✓ La intervención del profesional es para razones operativas, laborales, de eficiencia para la empresa o reducción de tiempo o tramites, es decir este contrato va más encaminado a la mejora de condiciones por medio de la intervención de alguien especialista en la materia requerida.
- ✓ La confusión va más en consecuencia a la denominación que se utiliza de “prestación de servicios de Internet”, sin embargo esto no determina que realmente se trate de un contrato de prestación de servicios.

VIII. Terminación.

Para abordar el tema de la terminación del contrato de Internet inalámbrico es necesario recordar la diferencia entre terminación y rescisión.

Entendiendo por terminación como “modalidad de las obligaciones que se refiere a su exigibilidad o a su extinción, pues consiste en un acontecimiento futuro

¹³⁶ Díaz Bravo, Arturo. *Contratos mercantiles*. Ed. Iure. México 2008.p.199.

de realización cierta que difiere la exigibilidad del cumplimiento de la obligación o su extinción; en consecuencia, el termino puede ser suspensivo o resolutorio”¹³⁷.

Y a la rescisión como:

La sanción que la ley provee para el caso del incumplimiento de las obligaciones pactadas en un contrato ya que provoca que ellas se extingan. La ley civil utiliza como sinónimos los vocablos resolución y rescisión; preceptuando que la facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe. Esa hipótesis no se actualiza cuando el incumplimiento se da por las dos partes. En el primer caso, el perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de los daños y perjuicios en ambos casos. También podrá pedir la resolución aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando este resultare imposible¹³⁸

Derivado de los conceptos anteriores podemos clasificar la terminación de este contrato como imputables al usuario e imputables a la empresa, como se muestra en la tabla siguiente:

CONCLUSION DEL CONTRATO			
	IMPUTABLE AL USUARIO	IMPUTABLE A LA EMPRESA	CAUSAS AJENAS A LAS PARTES
Suspensión o terminación	<ul style="list-style-type: none"> • No pague en tiempo. • Cancelación por parte del usuario, de manera expresa directamente con la empresa, ya sea vía telefónica o en un centro de atención de clientes. • Muerte del usuario 		<ul style="list-style-type: none"> • Robo o extravió del equipo
Rescisión	<ul style="list-style-type: none"> • No cubra con el pago en el plazo estipulado en el contrato. • Ceda, transfiera o negocie los derechos del contrato a un tercero sin notificación a la 	<ul style="list-style-type: none"> • Si no da la atención debida y estipulada en el contrato al usuario. • Hace caso omiso a las solicitudes del usuario. • Si no se notifica en la modificación en 	

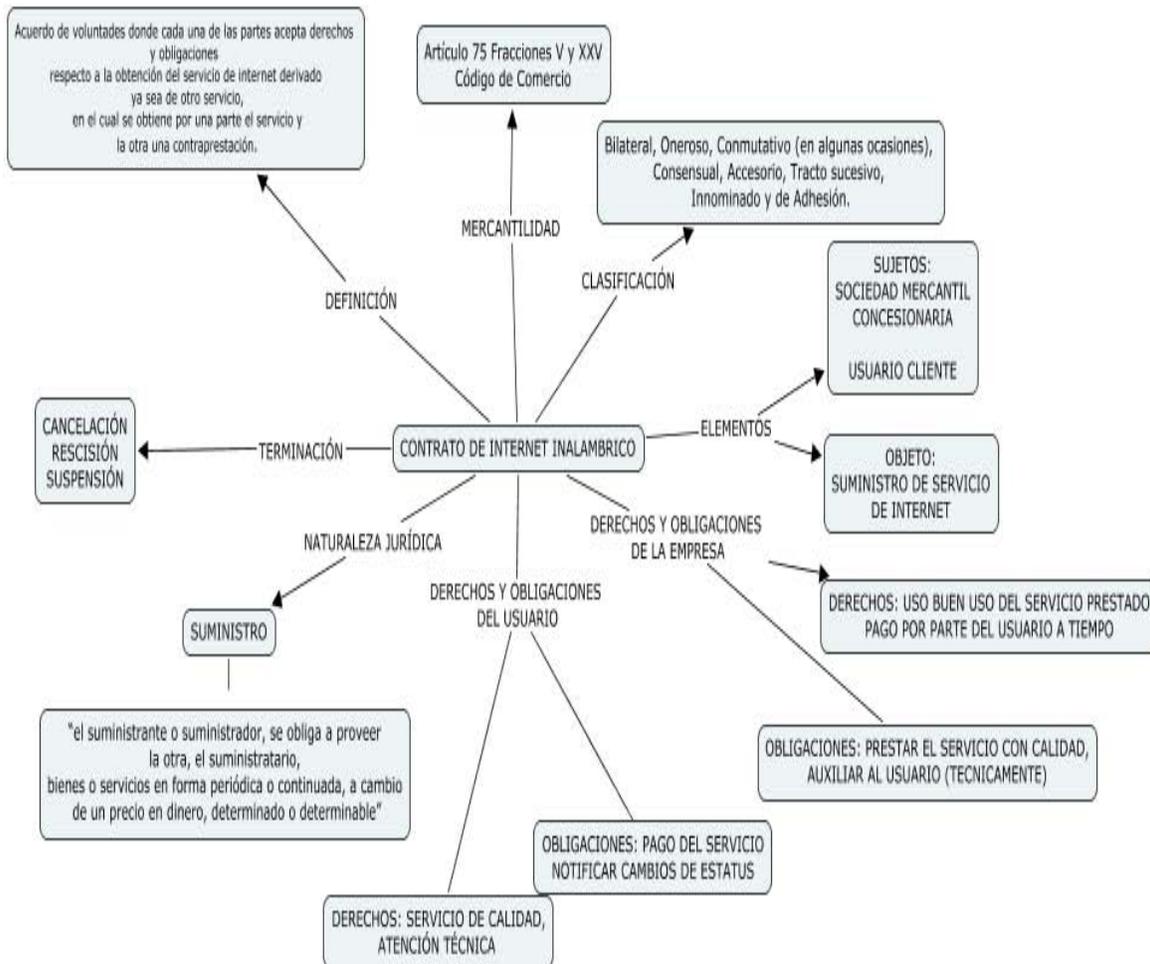
¹³⁷ Magallón Ibarra, Mario. *Compendio de términos de Derecho Civil*. Ed. Porrúa. México 2004.p.615

¹³⁸ Magallón Ibarra, Mario. Óp. cit.p.547

	empresa. • Proporción de datos falsos en su registro. • Incumplimiento del contrato. • Uso indebido de la línea.	los términos y condiciones del contrato al usuario	
--	---	--	--

Muchas veces la forma de dar de baja el servicio solo requiere de una llamada cancelando dicho contrato o asistiendo a centros de atención de las mismas empresas. La terminación del contrato no requiere de avisos previos, la única condición para dar completamente por terminado el servicio es el pago completo por parte del usuario del servicio.

Mapa del Contrato de Internet Inalámbrico:



Capítulo Cuarto

Protección al consumidor en el contrato de Internet Inalámbrico.

Dada la naturaleza del servicio que se presta en este contrato, no se han suscitado juicios que sienten un precedente importante.

Las cantidades del pago regularmente son muy pequeñas a comparación de otros servicios o controversias, por lo que puede resultar aún más costoso seguir un procedimiento por incumplimiento, que seguir pagando el servicio aun con todas las inconformidades que el usuario tenga, además de resultar más costoso. También resulta tardado el procedimiento porque primeramente se debe tratar de llegar a un acuerdo con la empresa para después inconformarse con una autoridad, pero haciendo un recuento todos estos procedimientos resultan más caros para el usuario (tiempo y transporte) y por lo mismo se prefiere seguir pagando el servicio.

Independientemente de estas razones, a muchas personas no les llamará la atención por la cuestión de que mientras reciban el servicio no les interesa el origen de los cobros o cuáles son los términos en que se les presta el servicio, ya que a la mayoría de las personas nos resulta complicado entender los términos utilizados por las mismas empresas.

Una razón más es que el acceso fácilmente puede ser manipulado por un programa en un teléfono celular realizado por los conocidos “hackers¹³⁹” sin que el usuario que paga por los servicios del Internet se dé cuenta. No obstante, también existe inconformidad entre los usuarios por el monto del cobro a consecuencia de la falta de información respecto al servicio así como por los términos utilizados en los contratos

Por estas razones es conveniente entender la estructura de este contrato y lo que puede hacer el usuario respecto a este servicio, para obtener una mejora en el servicio, aprovechando las mismas ventajas que estas tecnologías nos

¹³⁹Término para designar a alguien con talento, conocimiento, inteligencia e ingenuidad, especialmente relacionadas con las operaciones de computadora, redes, seguridad, etc.
Visible en página Web: <http://www.seguridadpc.net/hackers.htm>

ofrecen, eliminando procesos largos y tardados y obteniendo un mayor beneficio para el usuario.

Las reformas a telecomunicaciones considero atentan con cambiar este mundo de tecnología que enfrentamos en nuestro país, agregando “restricciones¹⁴⁰” a las empresas en cuanto a los cobros, unificando tarifas referentes a las empresas de telefonía, y creando un nuevo instituto para otorgar concesiones, regulación de tarifas y limitaciones en cuanto al uso de Internet, pero mientras ese cambio sucede, es necesario saber qué garantías tenemos como usuarios ante estos servicios, para conocer a fondo que cambios son los que se suscitan en las reformas y cuáles podrían ser sus posibles efectos.

A lo largo de la construcción de este trabajo he llegado a concluir que lo que se requiere no es agregar más burocracia en los procesos para poder garantizar así este servicio sino por el contrario agilizar los trámites precisamente aprovechando las ventajas que el Internet nos otorga.

Actualmente, las opciones de defensa de los usuarios son muy costosos y, por lo mismo, el desinterés de los usuarios para conocer sus efectos antes incumplimientos, pero creo necesario su estudio porque como usuarios de estas tecnologías podemos lograr una mejora y aprovechamientos de los servicios o al menos tener una buena propuesta para un cambio futuro.

Este capítulo va encaminado a examinar de manera general la protección del usuario frente a las empresas que prestan este servicio, y por ser un contrato amplio sus consecuencias pueden ser diversas y el usuario debería conocer cada una de ellas para evitar así abusos.

¹⁴⁰ Artículo 191 Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (D.O.F publicada 14/07/14). **Artículo 191.** Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables. Fr. V La PROFECO verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada del contrato por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago. En estos supuestos, se verificará que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva. En ambos casos cuidará las particularidades de los diferentes paquetes y planes comerciales, de forma que no generen costos adicionales al proveedor.

I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

En cuanto a la Constitución los artículos 1°, 6° y 7°, reconocen el derecho humano de todas las personas al acceso a las redes de información y la libertad de expresión, tal como lo contemplan los artículos que cito a continuación:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	
Artículo 1.	<p>En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.</p> <p>Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.</p> <p>Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.</p>
Artículo 6.	<p>“...El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, <u>incluido el de banda ancha e Internet.</u> Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.</p>
Artículo 7.	<p>Es inviolable la libertad de difundir opiniones, información e ideas, a través de cualquier medio. No se puede restringir este derecho por vías o medios indirectos, tales como el abuso de controles oficiales o particulares, de papel para periódicos, de frecuencias radioeléctricas o de enseres y aparatos usados en la difusión de información o por cualesquiera otros medios y tecnologías de la información y comunicación encaminados a impedir la transmisión y circulación de ideas y opiniones.</p> <p>Ninguna ley ni autoridad puede establecer la previa censura, ni coartar la libertad de difusión, que no tiene más límites que los previstos en el primer párrafo del artículo 6o. de esta Constitución. En ningún caso podrán secuestrarse los bienes utilizados para la difusión de información, opiniones e ideas, como instrumento del delito.</p>

En cuanto este tema, el estado es el obligado a garantizar este acceso a través de políticas que agilicen y garanticen el disfrute de este servicio a los usuarios, respecto a esto en Junio de 2013 se realizaron reformas en cuanto a telecomunicaciones creando el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estas reformas han sido muy controversiales por el contenido en las leyes secundarias y ha habido múltiples críticas respecto a estas nuevas leyes, por lo que respecta a este tema y al servicio de Internet inalámbrico podría decirse a grandes rasgos que el cambio fue regular las tarifas buscando la unificación entre las empresas y los contratos de adhesión celebrados entre la empresa y los usuarios fueran supervisados específicamente en sus tarifas del servicio, dejando a cargo para esta revisión de tarifas a la PROFECO, que anteriormente ya estaba facultada pero expresamente en la Ley Federal de Telecomunicaciones.

Respecto a la empresa como hemos visto anteriormente debe cumplir una serie de requisitos para poder brindar este servicio, ya que el servicio prestado explota tanto a las redes de telecomunicaciones en el caso del cableado y el espectro radioeléctrico, y debe ser obtenido primeramente como una concesión, autorización o permiso por ser un bien nacional de acuerdo a los antes citados artículos 27 y 28 constitucionales, que a continuación señalo de manera resumida:

Artículo 27... En los casos a que se refieren los dos párrafos anteriores, el dominio de la Nación es inalienable e imprescriptible y la explotación, el uso o el aprovechamiento de los recursos de que se trata, por los particulares o por sociedades constituidas conforme a las leyes mexicanas, no podrá realizarse sino mediante concesiones, otorgadas por el Ejecutivo Federal, de acuerdo con las reglas y condiciones que establezcan las leyes, **salvo en radiodifusión y telecomunicaciones, que serán otorgadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.**

Artículo 28 Párrafo. XV. El Instituto Federal de Telecomunicaciones es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en esta Constitución y en los términos que fijan las leyes. **Para tal efecto, tendrá a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones,** así como del

acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución.

Donde el cableado queda como una red de telecomunicaciones que se define en la Ley Federal de Telecomunicaciones en su artículo 3 fracción XXVII, quedando de la siguiente manera:

Artículo 3. Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

XXVII. Infraestructura pasiva: Elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, bastidores, **cableado subterráneo y aéreo**, canalizaciones, construcciones, ductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres y demás aditamentos, incluyendo derechos de vía, que sean necesarios para la instalación y operación de las redes, así como para la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión;

Por otro lado, el espectro radioeléctrico además de los artículos anteriores es considerado un bien nacional objeto de concesión por ser considerado parte del espacio aéreo y esta hipótesis se encuentra apoyada en la siguiente tesis aislada, que a la letra dice:

ESPECTRO RADIOELÉCTRICO. FORMA PARTE DEL ESPACIO AÉREO, QUE CONSTITUYE UN BIEN NACIONAL DE USO COMÚN SUJETO AL RÉGIMEN DE DOMINIO PÚBLICO DE LA FEDERACIÓN, PARA CUYO APROVECHAMIENTO ESPECIAL SE REQUIERE CONCESIÓN, AUTORIZACIÓN O PERMISO. La Sección Primera, Apartado 1-5, del Reglamento de Radiocomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, define a las ondas radioeléctricas u ondas hertzianas como las ondas electromagnéticas cuya frecuencia se fija convencionalmente por debajo de los 3,000 gigahertz y que se propagan por el espacio sin guía artificial. Por su parte, el artículo 3o., fracción II, de la Ley Federal de Telecomunicaciones define al espectro radioeléctrico como el espacio que permite la propagación sin guía artificial de ondas electromagnéticas cuyas bandas de frecuencia se fijan convencionalmente por debajo de los 3,000 gigahertz. En ese tenor, si se relaciona el concepto de ondas radioeléctricas definido por el derecho internacional con el del espectro radioeléctrico que define la Ley Federal de Telecomunicaciones, se concluye que este último forma parte del

espacio aéreo situado sobre el territorio nacional, sobre el que la Nación ejerce dominio directo en la extensión y términos que fije el derecho internacional conforme al artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Por tanto, el espectro radioeléctrico constituye un bien de uso común que, como tal, en términos de la Ley General de Bienes Nacionales, está sujeto al régimen de dominio público de la Federación, pudiendo hacer uso de él todos los habitantes de la República Mexicana con las restricciones establecidas en las leyes y reglamentos administrativos aplicables, pero para su aprovechamiento especial se requiere concesión, autorización o permiso otorgados conforme a las condiciones y requisitos legalmente establecidos, los que no crean derechos reales, pues sólo otorgan frente a la administración y sin perjuicio de terceros, el derecho al uso, aprovechamiento o explotación conforme a las leyes y al título correspondiente.¹⁴¹

Con esto se puede concluir que dichas empresas tienen la obligación de cumplir requisitos para conseguir la concesión y de brindar un servicio de calidad para conservarla, es por eso que los usuarios deben estar conscientes de los alcances y las posibilidades que tienen para obtener mejores servicios, y que sería importante eliminar burocracia para que dichos usuarios accedan de forma más fácil a medios de solución de controversias y las empresas así se comprometan con el usuario para alcanzar tanto un buen servicio y con esto las mismas empresas tendrían la posibilidad de captar más consumidores.

Con base en lo anterior y con las recientes, el artículo 28 sufrió una serie de adiciones en su estructura creando el Instituto Federal de Telecomunicaciones el cual es un órgano autónomo¹⁴², con personalidad jurídica¹⁴³ y patrimonio propio¹⁴⁴,

¹⁴¹Tesis: P./J. 65/2007, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXVI, Diciembre de 2007, p.987.

¹⁴²**Órgano autónomo**, “son aquellos creados inmediata y fundamentalmente en la Constitución, y que no se adscriben a los poderes tradicionales del Estado. También pueden ser los que actúan con independencia en sus decisiones y estructura orgánica, depositarios de funciones estatales que se busca desmonopolizar, especializar, agilizar, independizar, controlar y/o transparentar ante la sociedad, con la misma igualdad constitucional”. Ugalde Calderón, Filiberto V. Organismos Constitucionales Autónomos. Visible en: <http://www.ijf.cjf.gob.mx/publicaciones/revista/29/Filiberto%20Valent%C3%ADn%20Ugalde%20Calder%C3%B3n.pdf>

¹⁴³**Personalidad jurídica**, “es la dimensión jurídica común que el hombre posee con los demás. Se manifiesta mediante sus atributos genéricos, que son la capacidad, nombre, domicilio, estado civil, nacionalidad y

es el encargado de “la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7º de la constitución”¹⁴⁵, para este capítulo es importante su mención por el compromiso que esto significa ya que existe la posibilidad de que ante el incumplimiento de la empresa se exija la pérdida de la concesión, y esto a consecuencia de la protección que merece el consumidor.

El artículo 28 señala una serie de facultades que tiene el Instituto Federal de comunicaciones y que a continuación resumo:

- ✓ Órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. (Párrafo XV).
- ✓ Objeto: el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, tendrá a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales. (Párrafo XV).
- ✓ Autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al otorgamiento de la concesión y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la

patrimonio”. Magallón Ibarra, Mario. Compendio de términos de Derecho Civil. Ed. Porrúa. México 2004.p 487.

¹⁴⁴ **Patrimonio propio**, “Conjunto de bienes, créditos y derechos de una persona y su pasivo, deudas u obligaciones de índole económica/ Bienes propios, adquiridos personalmente por cualquier título/ Conjunto de los derechos y de las cargas, apreciables en dinero, de que una misma persona puede ser titular u obligada y que constituye una universalidad jurídica. La palabra se emplea alguna vez para designar una masa de bienes que tiene una afectación especial” Cabanellas de Torres, Guillermo. Diccionario Jurídico Elemental. 17ª ed. Ed. Heliasta. Buenos Aires 2005. p.289

¹⁴⁵ Artículo 28 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites. (Párrafo XVI).

- ✓ Corresponde al Instituto, el otorgamiento, la revocación, así como la autorización de cesiones o cambios de control accionario, titularidad u operación de sociedades relacionadas con concesiones en materia de radiodifusión y telecomunicaciones. (Párrafo XVII).
- ✓ Las concesiones podrán ser para uso comercial, público, privado y social que incluyen las comunitarias y las indígenas. (Párrafo XVII).
- ✓ El Instituto fijará el monto de las contraprestaciones por el otorgamiento de las concesiones, así como por la autorización de servicios vinculados a éstas, previa opinión de la autoridad hacendaria. (Párrafo XVII).
- ✓ **Las concesiones del espectro radioeléctrico serán otorgadas mediante licitación pública, a fin de asegurar la máxima concurrencia, previniendo fenómenos de concentración que contraríen el interés público y asegurando el menor precio de los servicios al usuario final; en ningún caso el factor determinante para definir al ganador de la licitación será meramente económico.**(Párrafo XVIII).
- ✓ Las concesiones para uso público y social serán sin fines de lucro y se otorgarán bajo el mecanismo de asignación directa conforme a lo previsto por la ley y en condiciones que garanticen la transparencia del procedimiento. (Párrafo XVIII).
- ✓ El Instituto Federal de Telecomunicaciones llevará un registro público de concesiones. La ley establecerá **un esquema efectivo de sanciones que señale como causal de revocación del título de concesión, entre otras, el incumplimiento de las resoluciones que hayan quedado firmes en casos de conductas vinculadas con prácticas monopólicas.** En la revocación de las concesiones, el Instituto dará aviso previo al Ejecutivo Federal a fin de que éste ejerza, en su caso, las atribuciones necesarias que garanticen la continuidad en la prestación del servicio.(Párrafo XVIII)

- ✓ **El Instituto Federal de Telecomunicaciones** garantizará que el Gobierno Federal cuente con las concesiones necesarias para el ejercicio de sus funciones. ((Párrafo XIX).

En este caso, las reformas adicionan una serie de párrafos brindando protección al usuario final en caso de abuso por parte de las concesionarias regulando directamente los precios que las empresas fijen a sus usuarios y teniendo como facultad cancelar la concesión en caso de abuso, y disponiendo que es responsabilidad del Ejecutivo Federal la continuación de servicio en su caso, este punto es vital para esta tesis ya que lo que se busca es la protección del usuario de estas tecnologías y aunque a nuestro país le hace falta mucho desarrollo en ese ámbito tecnológico, creo que es importante mantenernos informados y emitir opiniones a fin de evitar burocracia y mal manejo de información.

II. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

En la Ley Federal de Telecomunicaciones nació una nueva forma de proteger al consumidor, dedicando en esta ley un título con lineamientos para la protección del usuario; esta regulación promete ser más rigurosa con las empresas prestadoras de servicios de Telecomunicaciones, el problema ahora es que esta Ley es muy extensa otorgándole múltiples funciones al Instituto y en mi opinión, complicará más la ayuda a los consumidores, y lo único que va a lograrse es burocratizar más los mecanismos de protección al consumidor.

En su título noveno capítulo 1, en su artículo 191, establece los derechos de los usuarios, que a continuación analizo:

En su primer párrafo determina que serán aplicables los derechos determinados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y la Ley Federal de Protección al consumidor.

Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

Posteriormente se enumeran los derechos de los usuarios determinando en sus primeras cuatro fracciones a los servicios de telefonía, pero que finalmente importan para el servicio móvil, donde se establecen los siguientes puntos:

- I. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional;
- II. A la protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables;
- III. A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo que determine el Instituto y la cual será gratuita;
- IV. A elegir libremente su proveedor de servicios;

Las siguientes fracciones son importantes para esta tesis porque habla acerca de los contratos de adhesión y los servicios adicionales, donde claro esta encaja el Contrato de Internet tanto para telefonía móvil como Wireless en hogar y oficina, citando y resaltando los puntos importantes que se agregaron en esta reforma:

V. A **contratar y conocer las condiciones** comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario o autorizado, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.

La PROFECO verificará que en los contratos de adhesión se establezcan **penas razonables** en caso **de cancelación anticipada** del contrato por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago. En estos supuestos, se verificará que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los **cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva**. En ambos casos cuidará las particularidades de los diferentes paquetes y planes comerciales, **de forma que no generen costos adicionales al proveedor**.

La PROFECO **verificará que los usuarios y consumidores puedan celebrar y cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos**, incluidos los medios electrónicos. **A través de dichos medios electrónicos se podrá cancelar el contrato a su término;**

VI. A la **libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de Internet**;

VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los **parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto**;

VIII. A ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de **cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas**;

IX. **A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas** y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo;

X. **A rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan**, en forma anticipada pagando, en su caso, el costo remanente del equipo;

Las siguientes fracciones van encaminadas al servicio en modo de plan que obliga a las empresas a desbloquear los equipos una vez concluida la paga de dicho plan, es importante cada uno de estos puntos, porque anteriormente cada uno de estos movimientos generaba un costo adicional, y con estos cambios se pretende que ya no se generen costos adicionales.

XI. A solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo;

XII. Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo;

Este punto es importante junto con la fracción XXI, ya que se obliga a la empresa a transparentar el servicio, e informar al usuario de sus derechos.

XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;

XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones y el plazo de este pago.

Los concesionarios y autorizados deberán entregar a los usuarios una carta que contenga los derechos que esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor reconocen, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos.

Las siguientes fracciones van dedicadas a los derechos estipulados en la constitución, es decir a la no discriminación, a la libertad de expresión, contenidos en los artículos 1º, 6º y 7º respectivamente.

XIV. En la prestación de los servicios de telecomunicaciones estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;

XV. A la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables;

Las siguientes fracciones se refieren a que al usuario no se le debe cobrar adicionalmente por terminación de contrato, o se le debe notificar en caso de cambio de contrato, todos estos derechos anteriormente ya se contenían en los contratos celebrados con las empresas a diferencia que ahora la ley establece los derechos que se le deben garantizar a los usuarios.

XVI. A que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha;

XVII. A que cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes.

El consentimiento se otorgará por medios electrónicos;

XVIII. A cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización del concesionario o autorizado, ni penalización alguna cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente;

XIX. A no recibir llamadas del concesionario o autorizado sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos;

XX. A que cuando se renueve el contrato de servicios móviles y no adquiera un nuevo equipo, la mensualidad se integre exclusivamente por el cobro de los servicios sin pago del equipo, y

El Instituto y la PROFECO determinarán los derechos mínimos que deben incluirse en la carta referida.

Los derechos mínimos a que se refiere el párrafo anterior, deberán difundirse de manera permanente por el Instituto, la PROFECO, los concesionarios y los autorizados, en sus respectivos portales de Internet y se entregará a los usuarios al contratarse el servicio que corresponda. Corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Los siguientes párrafos establecen una colaboración entre el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la PROFECO para la vigilancia y el establecimiento de sanciones para los concesionarios que no cumplan con los derechos de los usuarios, algo que veo un tanto complicado, ya que tal vez la ley lleve un fin de protección al consumidor, pero que finalmente llega a los vicios de nuestro país en general, que es burocratizar los procedimientos, porque el hecho de que exista coadyuvancia entre las dos dependencias no garantiza la agilidad de los procedimientos en caso de haberlos.

Corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.

El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con las quejas de los usuarios, el comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, así como las sanciones que impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su competencia. Las sanciones impuestas por la PROFECO se inscribirán en el Registro Público de Concesiones.

El Instituto y la PROFECO se darán vista mutuamente, cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones realicen las acciones necesarias para su protección y restitución o, en su caso, para que el Instituto imponga las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios.

En los artículos posteriores fija las obligaciones de los concesionarios para con los usuarios, que básicamente prohíbe el actuar arbitrariamente o sin consentimiento de los usuarios respecto a los cobros o cambios de cláusulas. Otro artículo importante es el 192 que habla acerca de las cláusulas que tienen prohibida la empresa establecer en sus contratos y en caso de realizarlas se tendrán por nulas, y estas son las siguientes:

Artículo 192. En los contratos que celebren los concesionarios o autorizados con los usuarios y suscriptores para la prestación de los servicios se deberá observar lo establecido en esta Ley; serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas que:

I. Permitan a los concesionarios o autorizados modificar unilateralmente el contenido del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones.

Se podrán estipular en los contratos cláusulas que permitan modificar las condiciones de los mismos, únicamente cuando de manera expresa se establezca al aviso previo al usuario o suscriptor. En caso de cualquier cambio en las condiciones contractuales, se deberá avisar al usuario o suscriptor por cualquier medio, incluido el electrónico;

II. Liberen a los concesionarios o autorizados de su responsabilidad civil, excepto cuando el usuario o suscriptor incumpla el contrato;

III. Trasladen al usuario, suscriptor o a un tercero que no sea parte del contrato, la responsabilidad del concesionario o autorizado;

IV. Prevean términos de prescripción inferiores a los legales;

V. Establezcan el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan en contra de los concesionarios o autorizados, y

VI. Obliguen al usuario a renunciar a lo dispuesto en esta Ley, a la Ley Federal de Protección al Consumidor, o a ejercer una acción judicial individual o colectiva o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

Lo novedoso de esta Ley es que se enfoca a lo que anteriormente estaba un tanto olvidado, que es a la protección del usuario respecto los contratos celebrados por las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, lo que no hay que olvidar respecto a esta ley es que sigue siendo un tanto burocrático su procedimiento, pues se sigue apoyando en la Ley Federal de

Protección al Consumidor, y los procedimientos siguen siendo exactamente los mismos.

III. Código de Comercio

Por tratarse de un contrato mercantil es evidente que debe existir una consecuencia, regularmente a causa de incumplimiento por alguna de las partes. En el caso concreto del contrato de Internet Inalámbrico una de las vías que puede hacerse efectiva, es en materia mercantil de acuerdo al artículo 1050 del Código de comercio que a la letra dice:

Artículo 1050.- Cuando conforme a las disposiciones mercantiles, para una de las partes que intervienen en un acto, éste tenga naturaleza comercial y para la otra tenga naturaleza civil la controversia que del mismo se derive se regirá conforme a las leyes mercantiles.

De acuerdo con el artículo anterior en caso de incumplimiento por parte de alguna de las partes corresponde a la vía mercantil por tratarse de un acto de comercio, donde está implicada una empresa que presta un servicio y un usuario que recibe dicho servicio, esto fundado con el artículo 75 Fracción V y XXV.

Aunque diferente es la naturaleza jurídica de este contrato de Internet Inalámbrico, mantiene una semejanza con el contrato de suministro y por ende basada en el artículo 75 Fracción XXV podemos asemejar y fundamentar con la siguiente tesis, que dicho contrato es impugnabile vía mercantil.

CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. LAS CONTROVERSIAS DERIVADAS DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES RELACIONADAS CON ÉSTE SON IMPUGNABLES EN LA VÍA ORDINARIA MERCANTIL.¹⁴⁶La interpretación del artículo 1049, en relación con el 75, fracciones V y XXV, ambos del Código de Comercio, conduce a sostener que las cuestiones inherentes a los derechos y obligaciones derivados del suministro de energía eléctrica proporcionado por la Comisión Federal de Electricidad a los particulares, son de naturaleza comercial y, en consecuencia, **las controversias**

¹⁴⁶Tesis: 2ª. CIX/2013, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Decima Época, Tomo I, Diciembre de 2013, p.731.

suscitadas entre las partes derivadas de los derechos y obligaciones generadas en el marco del contrato de tal suministro o con motivo de éste, deben decidirse en la vía ordinaria mercantil, conforme al numeral 104, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que prevé la competencia de los tribunales de la Federación para conocer de todas las controversias del orden civil o mercantil sobre el cumplimiento y aplicación de leyes federales, así como que cuando sólo se afecten intereses particulares, a elección del actor, podrán conocer de aquéllas los Jueces y tribunales del orden común. Amparo directo en revisión 1842/2012. Lechera la Dichosa, S.A. de C.V. 8 de agosto de 2012. Unanimidad de cuatro votos; votó con salvedad José Fernando Franco González Salas. Ausente: Sergio A. Valls Hernández. Ponente: Margarita Beatriz Luna Ramos. Secretaria: Hilda Marcela Arceo Zarza. Amparo directo en revisión 2452/2012. Industrializadora Oleofinos, S.A. de C.V. 3 de octubre de 2012. Mayoría de tres votos. Disidentes: José Fernando Franco González Salas y Luis María Aguilar Morales. Ponente: Margarita Beatriz Luna Ramos. Secretaria: Hilda Marcela Arceo Zarza. Amparo directo en revisión 3628/2012. Embotelladora Aga del Centro, S.A. de C.V. 16 de enero de 2013. Mayoría de tres votos. Disidentes: José Fernando Franco González Salas y Luis María Aguilar Morales. Ponente: Sergio A. Valls Hernández. Secretario: José Álvaro Vargas Ornelas. Amparo directo en revisión 3635/2012. Productos Laminados de Monterrey, S.A. de C.V. 23 de enero de 2013. Mayoría de cuatro votos. Disidente y Ponente: José Fernando Franco González Salas. Secretaria: Maura Angélica Sanabria Martínez. Amparo directo en revisión 1204/2013. Grupo Empresarial Atención, S.A. de C.V. 22 de mayo de 2013. Mayoría de tres votos. Disidentes: José Fernando Franco González Salas y Luis María Aguilar Morales. Ponente: Luis María Aguilar Morales. Secretario: Juan Claudio Delgado Ortiz Mena. Esta tesis se publicó el viernes 13 de diciembre de 2013 a las 13:20 horas en el Semanario Judicial de la Federación.

Independientemente de la regulación en el Código de Comercio, los contratos de Internet en su diversas cláusulas reconocen la competencia de los Tribunales Federales, para la solución de las controversias que se pueden suscitar, regularmente estipulado en sus últimas cláusulas, donde aclaran que ante cualquier controversia se apegaran a la competencia de los Tribunales competentes. Algunos ejemplos de estas cláusulas son los siguientes contratos:

CONTRATO MOVISTAR¹⁴⁷

VIGÉSIMA TERCERA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA.

Para el caso de que entre las partes llegara a presentarse cualesquier controversia relacionada con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes acuerdan someterse a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa. Asimismo, la Profeco es competente en la vía administrativa para resolver, en caso de presentarse alguna controversia.

El Suscriptor manifiesta que ha leído las condiciones y cláusulas del presente Contrato que firma y que entiende sus obligaciones y derechos derivados de las mismas, asumiendo así la responsabilidad implícita en su firma.

FIRMA DEL SUSCRIPTOR

CONTRATO IUSACELL¹⁴⁸

21. JURISDICCION

Las partes en este acto convienen que la Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

De igual modo, para la interpretación y cumplimiento del presente contrato las partes se someten a la legislación federal vigente en los Estados Unidos Mexicanos y a la Jurisdicción de los Tribunales Federales competentes con sede en la Ciudad de México, D.F., renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

CONTRATO DE TELMEX¹⁴⁹

VIGÉSIMA NOVENA. LEYES Y JURISDICCION

La interpretación y cumplimiento del contenido y alcance del presente Instrumento se regirá por las disposiciones aplicables de los Estados Unidos Mexicanos, acordando las partes someterse expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en el Distrito Federal y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares o convencionales, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá acudir, en la vía administrativa, ante la Procuraduría Federal del Consumidor para la resolución de cualquier controversia relacionada con el SERVICIO.

En este caso el incumplimiento de alguna de las partes trae como consecuencia el pago de daños y perjuicios; entendiéndose por cada uno de ellos como:

¹⁴⁷ Obtenido vía transparencia en la petición número 1031500050013 en la Procuraduría de Protección al Consumidor.

¹⁴⁸ Ídem.

¹⁴⁹ Ídem.

Artículo 2108¹⁵⁰.- Se entiende por daño la pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.

Artículo 2109¹⁵¹.- Se reputa perjuicio la privación de cualquiera ganancia lícita, que debiera haberse obtenido con el cumplimiento de la obligación.

Solo que como he comentado, por ser un servicio que a diferencia de otras controversias resulta más económico y fácil para el usuario el seguir pagando el servicio que iniciar un procedimiento en contra de la empresa, aunque esto no es impedimento para iniciar procedimiento vía mercantil. En consecuencia “el incumplimiento de las obligaciones mercantiles afecta dos modalidades:

- a) El absoluto, esto es, la completa inactividad del sujeto que reporta el compromiso de hacer o de dar o, por el contrario, la realización de la conducta que se obligo a no desplegar, cuando se trate de obligaciones de no hacer.
- b) El relativo, que se presenta cuando el sujeto no cumple en los términos de lo convenido”¹⁵²

En este contrato se puede suscitar tanto un incumplimiento absoluto y relativo donde como consecuencia del incumplimiento “el deudor se constituye en mora, cuyo efecto es, también en materia mercantil, el de responsabilizarlo de los daños y perjuicios, además de seguir obligándolo al cumplimiento del acto o abstención que configuran su principal compromiso”¹⁵³

IV. Ley Federal de Protección al Consumidor

En cuanto esta vía es posible hacerla efectiva por la cuestión de que el usuario (consumidor) celebra un contrato de adhesión entendiendo a “aquel en

¹⁵⁰ Código Civil Federal

¹⁵¹ Código Civil Federal

¹⁵² Díaz Bravo, Arturo. *Contratos Mercantiles*. Ed. Iure. México 2008.p.102.

¹⁵³ Díaz Bravo, Arturo. Óp. cit.p.102

que una de las partes fija las condiciones uniformes para cuanto quieran luego participar en él, si existe mutuo acuerdo sobre la creación del vínculo dentro de las inflexibles cláusulas”.¹⁵⁴ Y de acuerdo con la misma Ley Federal de Protección al Consumidor que define a este mismo contrato como:

Artículo 85. Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.

Respecto debemos tener en claro tanto a que se refiere en nuestro país por libertad contractual y libertad para contratar, ya que dicho tema es importante, por las cláusulas que pueden contener los contratos de Internet inalámbrico en nuestro país, donde la empresa en este caso tiene la libertad de redactar las cláusulas que crea necesaria con la sola limitante de no afectar al usuario y el usuario tiene la plena libertad de contratar o no. En este sentido entendemos que “la ley reconoce la libertad de contratar y la libertad contractual cuya significación estriba en la libertad de celebrar un contrato y para fijar su contenido, insertando en el cláusulas que elijan las partes. Es decir, la facultad para establecer una disciplina convencional diferente a la establecida a la ley”¹⁵⁵.

En consecuencia respecto a este punto la autoridad federal se pronunció en una ejecutoria aislada determinando lo siguiente:

**ORDEN PÚBLICO. ES EL LÍMITE A LA LIBERTAD CONTRACTUAL
DERIVADO DE LOS VALORES MÁS IMPORTANTES QUE RECOGE**

¹⁵⁴ Cabanellas de Torres, Guillermo. Diccionario Jurídico Elemental. 17ª ed. Ed. Heliasta. Buenos Aires 2005. p.91.

¹⁵⁵ León Tovar, Soyla- González García, Hugo. Derecho Mercantil. Ed. Oxford. México 2007.p.112

EL ORDEN JURÍDICO Y REQUIERE DE LA PONDERACIÓN JUDICIAL.¹⁵⁶

Por su característica de generalidad y que depende del momento histórico en que se concretiza, el orden público y los elementos que lo componen sólo pueden ser definidos a través de la actividad judicial por ser el mediador que el ordenamiento constitucional impone entre el texto de la ley y el caso concreto, precisado este último como el supuesto de hecho que exige la aplicación de una sanción jurídica a través de las circunstancias fácticas que le rodean y que constituyen el escenario en que guarda relevancia para los hombres y el Estado. Es el Juez el que sirve de decantador de la idea de orden público y la realidad social, la cual no es inmutable sino cambiante y, por ello mismo, adaptable a cada caso concreto. Es decir, **se reconoce que el ejercicio de las libertades, derechos o el goce de los bienes por parte de los miembros de una sociedad no es absoluto sino que se halla acotado por la concepción que de orden público se sustente en las normas básicas de la organización social porque sólo de ese modo se garantiza el desarrollo armónico y general de los individuos sin menoscabo de alguno y de los fines del Estado.** Esas limitaciones se encuentran impuestas en la Constitución y los principios que la informan, como en las leyes inferiores que reflejan o concretizan aún más esos principios esenciales de la organización social. Entonces, **el orden público constituye un límite en el uso y goce de los derechos fundamentales de los particulares. Se trata de una limitación genérica impuesta desde la Constitución pero que también atañe a los que derivan de los derechos y libertades privadas y públicas de otros particulares con los que eventualmente entra en contacto.** De lo expuesto y a partir de los criterios literal, histórico y doctrinal la figura del orden público tiene preponderantemente una significación jurídica, regulada en la Constitución y que se difumina a los diversos ámbitos del sistema jurídico.

Amparo en revisión 195/2010. Maquinaria Igsa, S.A. de C.V. y otra. 7 de octubre de 2010. Unanimidad de votos. Ponente: Neófito López Ramos. Secretario: José Luis Evaristo Villegas.

Derivado de lo anterior donde el contrato de Internet inalámbrico es de adhesión donde la limitante es la protección del consumidor y el objetivo es que se velen los derechos del usuarios y por lo tanto tiene el derecho de recibir un buen servicio por parte de la empresa, este tipo de controversias las puede conocer la Procuraduría Federal del Consumidor, de acuerdo con su artículo 86¹⁵⁷, bajo esta idea la autoridad federal pronunció en una ejecutoria aislada la

¹⁵⁶ Tesis: I.3o.C.925 C , Semanario Judicial de la Federación y su gaceta, Novena Época, Tomo XXXIII, Abril de 2011.p. 1349

¹⁵⁷ Artículo 86 (Ley Federal de Protección al Consumidor)...Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía

determinación de competencia de la PROFECO para conocer exclusivamente respecto a protección al consumidor, la cual cito a continuación:

TELECOMUNICACIONES. EL ARTÍCULO 5.2.15.3 DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-184-SCFI-2012, PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RELATIVOS CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES, NO TIENE COMO OBJETO LA REGULACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE DICHSO SERVICIOS, SINO EL **RECONOCIMIENTO DEL DERECHO CON QUE CUENTAN LOS CONSUMIDORES DE DAR POR TERMINADA LA RELACIÓN CONTRACTUAL ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL PROVEEDOR.**

La norma oficial mexicana citada, emitida por el director general de Normas y presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio de la Secretaría de Economía, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2012, no tiene como objeto la regulación de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones ni persigue este fin, de manera particular, en su artículo 5.2.15.3, **el cual impone como requisito mínimo del contrato de adhesión, establecer una cláusula que permita al usuario del servicio dar por terminada la relación contractual de manera anticipada, al no recibirlo en la forma y términos convenidos, pactados o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes.** Así, dicho precepto persigue el reconocimiento del derecho con que cuentan los consumidores de dar por terminada la relación contractual ante el incumplimiento del proveedor, es decir, su objeto **se relaciona exclusivamente con la protección de los derechos de los consumidores, en cuanto a la información comercial a que deben tener acceso y a los requisitos mínimos que deben contener los contratos de este tipo de servicios.**¹⁵⁸

PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO DE CIRCUITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA ESPECIALIZADO EN COMPETENCIA ECONÓMICA, RADIODIFUSIÓN Y TELECOMUNICACIONES, CON RESIDENCIA EN EL DISTRITO FEDERAL Y JURISDICCIÓN EN TODA LA REPÚBLICA. Amparo directo 2/2013. Avantel, S. de R.L. de C.V. 28 de noviembre de 2013. Unanimidad de votos. Ponente: Óscar Germán Cendejas Gleason. Secretaria: María Luisa Cervantes Ayala. Esta tesis se publicó el viernes 07 de marzo de 2014 a las 10:18 horas en el Semanario Judicial de la

administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo, deberán señalar el número de registro otorgado por la Procuraduría.

¹⁵⁸ Tesis: I.1o.A.E.11 A (10a.), Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, viernes 07 de marzo de 2014 10:18 h.

Federación.

En donde los mismos contratos celebrados por las empresas con sus usuarios tienen la obligación de reconocer a la Procuraduría Federal del Consumidor en vía administrativa, donde a continuación cito algunos ejemplos:

CONTRATO IUSACELL¹⁵⁹

21. JURISDICCIÓN

Las partes en este acto convienen que la Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

De igual modo, para la interpretación y cumplimiento del presente contrato las partes se someten a la legislación federal vigente en los Estados Unidos Mexicanos y a la Jurisdicción de los Tribunales Federales competentes con sede en la Ciudad de México, D.F., renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

CONTRATO DE TELMEX¹⁶⁰

VIGÉSIMA NOVENA. LEYES Y JURISDICCIÓN

La interpretación y cumplimiento del contenido y alcance del presente Instrumento se regirá por las disposiciones aplicables de los Estados Unidos Mexicanos, acordando las partes someterse expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en el Distrito Federal y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares o convencionales, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá acudir, en la vía administrativa, ante la Procuraduría Federal del Consumidor para la resolución de cualquier controversia relacionada con el SERVICIO.

Dentro de la Procuraduría existen dos procedimientos para hacer efectiva alguna inconformidad derivada de los contratos celebrados entre las partes, me refiero a reclamación o queja, estipulada en el artículo 99 de la Ley Federal de protección al consumidor que dice:

ARTÍCULO 99.- La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:

- I. Señalar nombre y domicilio del reclamante;
- II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;

¹⁵⁹ Obtenido vía transparencia en la petición número 1031500050013 en la Procuraduría de Protección al Consumidor.

¹⁶⁰ Ídem.

III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;

IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación;

V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y proveedor; la personalidad del o los representantes del grupo de quejosos; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y

VI. Las asociaciones u organizaciones de consumidores que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:

a) Su legal constitución y la personalidad de los representantes;

b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de los consumidores;

c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido;

d) Que los consumidores que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;

e) Que no tienen conflicto de intereses respecto de la queja que se pretenda presentar, expresándolo en un escrito en el que, bajo protesta de decir verdad, se haga constar dicha circunstancia;

f) Que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y

g) Que no participan de manera institucional en actividades de proselitismo político o electoral.

Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de **\$411,606.67**.

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.

Con estos medios de inconformidad, el usuario puede acudir ante la PROFECO y presentar su queja ante una posible violación a sus derechos, el único problema ante esto es que es necesario tener tiempo y sobre todo paciencia porque aunque la queja se pueda realizar de forma telefónica o electrónica se debe llevar un seguimiento, lo cual resulta tardado.

Estas vías llevan como consecuencia una medida de apremio de acuerdo con el artículo 25 de la Ley Federal de protección al Consumidor, que dice lo siguiente:

ARTÍCULO 25.- La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar las siguientes medidas de apremio:

I. Apercibimiento;

II. Multa de **\$205.80** a **\$20,580.33**;

III. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por **\$8,232.13**, y

IV. El auxilio de la fuerza pública.

Otra consecuencia es el inicio de un procedimiento según lo establecido por el artículo 123 de la misma ley, que dice:

ARTÍCULO 123.- Para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

Cuando la Procuraduría detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento a que se refiere este precepto en contra de un proveedor por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también al fabricante, productor o importador de tales bienes o productos el inicio del procedimiento previsto en este artículo. La Procuraduría determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión.

La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo podrá solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias.

Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.

La Procuraduría resolverá dentro de los quince días hábiles siguientes.

1. Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En cuanto al reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor se dirige a la reglamentación de la Ley Federal de Protección al consumidor y especificar los puntos establecidos en la Ley:

Artículo 1.- El presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin perjuicio de la aplicación de otros reglamentos sobre materias específicas.

La aplicación del presente Reglamento corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Por lo que solo es necesario citar los artículos de sanciones, mencionados con anterioridad en el rubro de la Ley Federal de Protección al Consumidor, donde el reglamento estipula, primeramente para las medidas de apremio lo siguiente:

Artículo 7.- Se entiende por medida de apremio aquella que la Procuraduría impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados.

El acuerdo o el acta en el que se imponga la medida de apremio deberá indicar la o las disposiciones que se presuman violadas o infringidas por el proveedor, así como los elementos que soporten la imposición de dicha medida.

Artículo 8.- Las medidas de apremio a que se refiere el artículo 25 de la Ley se aplicarán conforme a los criterios que al efecto expida el Procurador mediante Acuerdo, el cual deberá publicarse en el Diario Oficial de la Federación.

Los criterios deberán contener, cuando menos, los elementos siguientes:

I.- La descripción de los supuestos generales conforme a los cuales se aplicará cada una de las medidas de apremio, y

II.- En materia de multas, se establecerán reglas que especificarán los mecanismos de graduación conforme a los cuales se impondrán dichas multas, así como la cuantificación de sus montos considerando la capacidad económica del proveedor.

Todo este estudio es con el fin de saber cuáles son los mecanismos de protección al consumidor y las herramientas que el usuario tiene en caso de abuso por parte de alguna empresa, y que se ve más reforzada con las nueva Ley de Telecomunicaciones, que establece una cooperación entre las dos dependencias, es decir el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

V. Análisis sobre las posibles consecuencias respecto de actos ilícitos de un Tercero en relación con el consumidor.

En cuanto a este tema ha sido muy poco sino es que me arriesgaría a pensar que nada explorado, me refiero acerca de la posibilidad de que un tercero tenga responsabilidad ya sea civil o penal, en cuanto al uso no autorizado de una red ajena, es decir sin pedir autorización directa del usuario el cual ha pagado por este servicio.

En general es muy común escuchar diversas críticas negativas sin analizar el contenido de las mismas, es decir, todos los usuarios se quejan de los costos de los servicios o la mala recepción, pero al momento de bajar aplicaciones que puedan ingresar a una red ajena sin pagarla nadie protesta sino por el contrario se considera un mejor equipo el que tenga la capacidad de hacerlo, ahora bien la mayoría de la gente abusa de esas “aplicaciones” al punto de manifestar con gran orgullo que se “está robando la red del vecino” o que “no tiene necesidad de pagar”, ante esto porque no contemplan que se está violando un derecho o servicio del usuario que si está pagando por obtener este servicio, o de la misma empresa que sabemos claro las empresas cubren las perdidas en el precio que están fijando, pero finalmente produce un usuario menos hasta para las mismas empresas. Si estos usuarios pagaran el servicio que “roban” debería beneficiar a los demás usuarios reduciendo considerablemente el costo del servicio, pero ante una lógica económica diferente eso no pasa, lo que si se podría es obtener una calidad en el servicio mejor sin interferencias. Independientemente de que existan o no beneficios se debe tener una conciencia de que se está actuando mal y que independientemente afecte o no a un usuario o a la misma empresa, no se tiene derecho, por el hecho de que no se está pagando para obtener el servicio.

En materia penal aun no está contemplado el tipo de “robo de señal de Internet” o “interferencia de redes”, ahora si estuviera contemplado sería muy poco efectiva porque resultaría complicado de primer momento comprobarlo, y aun más complicado determinar la sanción efectiva para estos casos, además de resultar costo para el usuario afectado.

En materia civil podría existir una sanción por enriquecimiento ilícito¹⁶¹, solo que existen diversas dificultades en cuanto a comprobar dicha intervención del tercero en la línea, así como determinar el monto del daño causado, es por eso que tal vez se requiera la reestructuración de un método más simple para eliminar tanto burocracia, y costos a los usuarios, haciendo el servicio más eficiente incluyendo herramientas que faciliten a los usuarios una mayor protección, tanto en su servicio como en sus datos, y a las empresas herramientas para facilitar un servicio de calidad a un costo flexible, que ayude a todos en general acceso, sin necesidad de recurrir a prácticas como el “robo de señal”.

VI. Problema

En la actualidad vivimos una transición en cuanto a la tecnología y por consecuencia en materia de telecomunicaciones, por lo que la gran mayoría aún desconoce el alcance que pueden llegar a tener todos estos cambios tecnológicos, aterrizando esta idea a la realidad que vivimos en nuestro país nos encontramos ante un problema, refiriendo que nuestro país enfrenta varias dificultades desde territoriales (muchos estados no cuentan totalmente con cobertura telefónica y en consecuencia Internet), legislativas (las leyes aún viven cambios respecto a las tecnologías), pobreza (un porcentaje considerable no cuenta con equipos para conectarse a la red) y hasta del conocimiento de estas tecnologías en el caso del sector mayor de 40 años regularmente.

En un estudio realizado por la Asociación Mexicana de Internet, muestra estadísticamente el aumento de usuarios de Internet en los últimos años y aunque el crecimiento es importante aún no es 100% dominante, además de que el rango de personas que utilizan estas tecnologías son frecuentemente jóvenes, y me refiero que es problema porque refleja que aún se está explorando en esta materia, por lo que resulta complicado saber cuál es el mejor mecanismo para proteger mejor al consumidor.

¹⁶¹ **Código Civil Federal, Artículo 1882:** El que sin causa se enriquece en detrimento de otro, está obligado a indemnizarlo de su empobrecimiento en la medida que él se ha enriquecido.

En cuanto a este tema se han dado a la tarea de emplear reformas y dar facultades más expresas a la Procuraduría Federal del Consumidor, lo cual en un principio me parece buena intención pero complicado para el usuario, porque aunque se hable de un cambio se necesita mucho trabajo en esta materia para agilizar procedimientos en contra de las empresas. Asimismo, desde mi punto de vista, la mejor solución es garantizar los derechos de los usuarios de una forma más sencilla, abriendo la posibilidad de que todos conozcan sus derechos eliminando en gran medida leyes que pueden resultar sumamente extensas y algunas veces confusas para los usuarios, es por eso que se debe buscar primeramente practicidad y que estas tecnologías sean conocidas en todos los sectores y aunque suene un tanto ambicioso abarque a gran parte del país.

Anteriormente, he referido estudios de la Asociación Mexicana de Internet que a continuación anexo a este trabajo, para comprender el impacto importante que ha tenido Internet en nuestros días y porque la conexión inalámbrica (regularmente en hogares y casas) es la más predominante, como lo muestran las siguientes tablas¹⁶²:

¹⁶²Visible en:

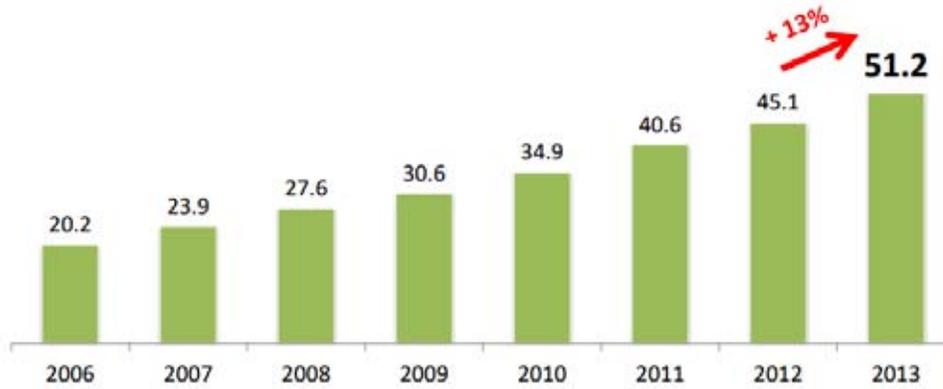
https://www.amipci.org.mx/estudios/habitos_de_Internet/Estudio_Habitos_del_Internauta_Mexicano_2014_V_MD.pdf



Histórico de usuarios 2006-2013*

Día de Internet 2014

Día Mundial de Internet, México 2014.



* Cifras en millones calculadas por el Ifetel al mes de diciembre de 2013. Con base en información del Inegi y la AMIPCI.

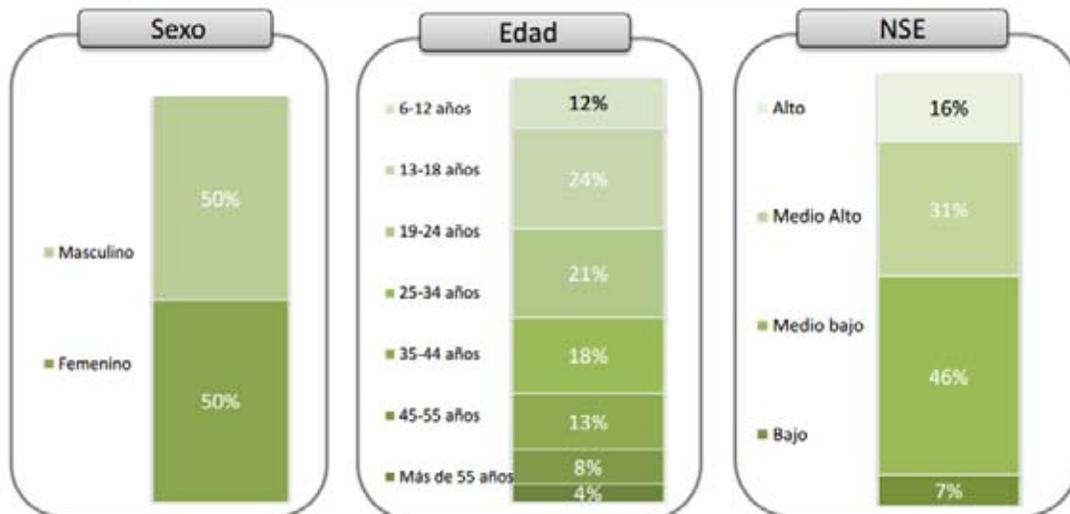


Perfil del internauta

Día de Internet 2014

Día Mundial de Internet, México 2014.

La distribución entre hombres y mujeres sigue siendo del 50%.



* Fuente: Inegi 2012-2013.

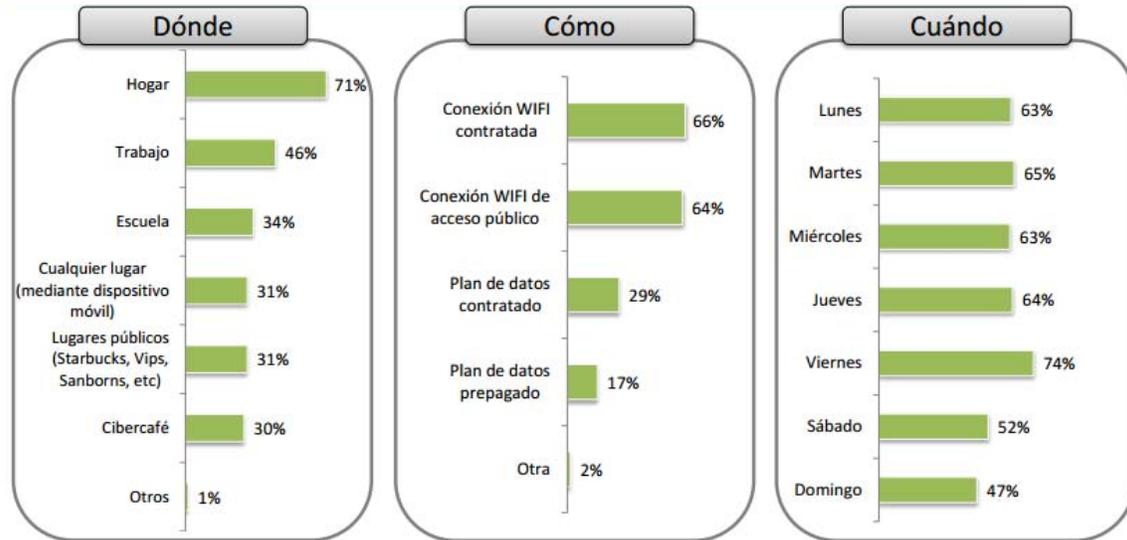


Hábitos uso internet Conexión



Día Mundial de Internet,
México 2014.

El hogar sigue siendo el principal lugar de conexión, seguido del trabajo; el WIFI (privado o público) la vía más utilizada y el viernes el día con mayor conexión.

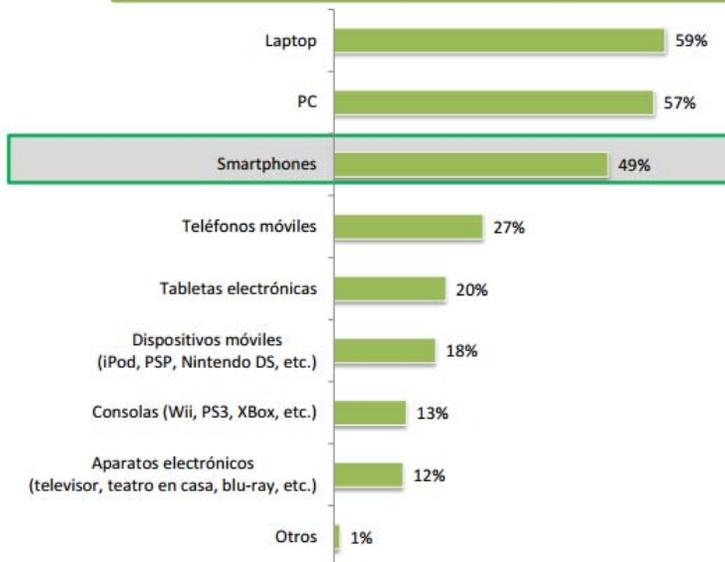


Hábitos uso internet Dispositivo de conexión



Día Mundial de Internet,
México 2014.

La laptop y la PC siguen siendo los principales dispositivos de conexión, seguidos por los Smartphones.



5 de cada 10
internautas se
conectan a través de
su smartphone.

VII. Propuesta

Una forma de mejorar este servicio con intervención del derecho, sería desarrollando una aplicación¹⁶³ en el caso del servicio móvil por parte del gobierno que cualquier dispositivo con acceso a Internet la contenga, aprovechando así dicha tecnología y eliminando procesos costosos y burocráticos, que pocas veces ayudan en realidad a los usuarios. Aunque la preguntas básicas derivadas de esto serían ¿Quién tendría la facultad para llevar un seguimiento de esta aplicación? ¿Qué solución se obtendría de dicha aplicación? Y ¿El estado sería capaz de cubrir con los costos de esta aplicación?, y entonces nos enfrentamos a una propuesta que tal vez no cubra totalmente con las expectativas de solucionar un problema pero si para dar un paso en esta materia para tener un control riguroso en el servicio que prestan las empresas.

La idea va encaminada a crear un programa que genere una alerta al momento de que la empresa comience a cobrar por exceder en el uso del servicio, es decir, que esta aplicación lleve el control exacto de los datos utilizados en cada inicio de sesión de conexión de datos, contabilizando de manera exacta los Megabits utilizados, y al momento de registrar un mal cobro se genere una alerta para el usuario generando un error con posibilidad de enviar a la empresa, parecido a los errores que generan los productos de Microsoft (errores en paquetería office o del mismo sistema Windows), dicha aplicación sería desarrollada por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones con cooperación de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor con fundamento en los artículo 191 y 208 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión que comprometen a estos dos entes a la protección de seguimiento del servicio.

¹⁶³ Se entiende por aplicación al “Programa informático que permite a un usuario utilizar una computadora con un fin específico. Las aplicaciones son parte del software de una computadora, y suelen ejecutarse sobre el sistema operativo. Una aplicación de software suele tener un único objetivo: navegar en la web, revisar correo, explorar el disco duro, editar textos, jugar (un juego es un tipo de aplicación), etc. Una aplicación que posee múltiples programas se considera un paquete”. Visible en página Web: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/aplicacion.php#sthash.mHNKwS57.dpuf>

Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

Últimos párrafos:

Corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.

El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con las quejas de los usuarios, el comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, así como las sanciones que impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su competencia. Las sanciones impuestas por la PROFECO se inscribirán en el Registro Público de Concesiones.

El Instituto y la PROFECO se darán vista mutuamente, cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones realicen las acciones necesarias para su protección y restitución o, en su caso, para que el Instituto imponga las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios.

Artículo 208. La libertad tarifaria a que se refiere el artículo 204, así como lo previsto en los artículos 205 y 207, **no aplicará a los concesionarios de telecomunicaciones que sean declarados como agentes económicos preponderantes** en el sector de las telecomunicaciones o con poder sustancial, **en cuyo caso, deberán cumplir con la regulación específica que en materia de tarifas le imponga el Instituto. Estas tarifas deberán ser aprobadas por el Instituto, el cual deberá llevar un registro de las mismas, a efecto de darles publicidad.**

Por lo tanto mi propuesta va encaminada a que se desarrolle una “aplicación” que el usuario pueda instalar de manera fácil en sus dispositivos, ya sea PC, Laptop, Netbook, Tablet o Celular, pero que sirva simulando a un buzón de quejas donde se dé un seguimiento de la misma, dirigido tanto a la empresa como a la dependencias (IFT y PROFECO), creando una alerta para el control de datos, es decir en el mismo momento es que se haga la queja la dependencia en este caso el Instituto y PROFECO tengan acceso a los datos de navegación, todo esto de manera automatizada.

El desarrollo de este tipo de funciones puede eliminar el proceso tan costoso y tardado al que nos enfrentamos actualmente, con los procedimientos ya sea ante Tribunales o ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor. Pues resulta más costoso en algunos casos quejarse que seguir pagando la tarifa o tratar de arreglar con la empresa que muchas veces pide demasiadas especificaciones técnicas que en numerosos casos los mismos usuarios desconocen. Actualmente, ya existe en algunos teléfonos celulares aplicaciones que determinan el límite de conexión de datos para así no abusar del consumo excesivo de Internet pero depende del modelo de celular y solamente es una aplicación para móvil en contados celulares.

Por otro lado, existe el servicio de WIFI (en casa o trabajo) donde lo que propondría es que las empresas habiliten en sus páginas web un informe detallado del uso de conexión, un aproximado a un “estado de cuenta” informando del uso del servicio, que en todo caso serviría tanto para la conexión de datos como para la conexión de WIFI, donde las empresas incorporen un informe detallado del uso de Internet y el costo por MB utilizado por cada usuario, algo parecido a lo que hacen los bancos con los estados de cuenta, pero en este caso el usuario podría revisar las llamadas realizadas y el uso de Internet, número de mensajes, para que el usuario supiera con seguridad que tarifa es la que se le está cobrando, y esto con fundamento en los artículos 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en su fracción XXI que a la letra dice:

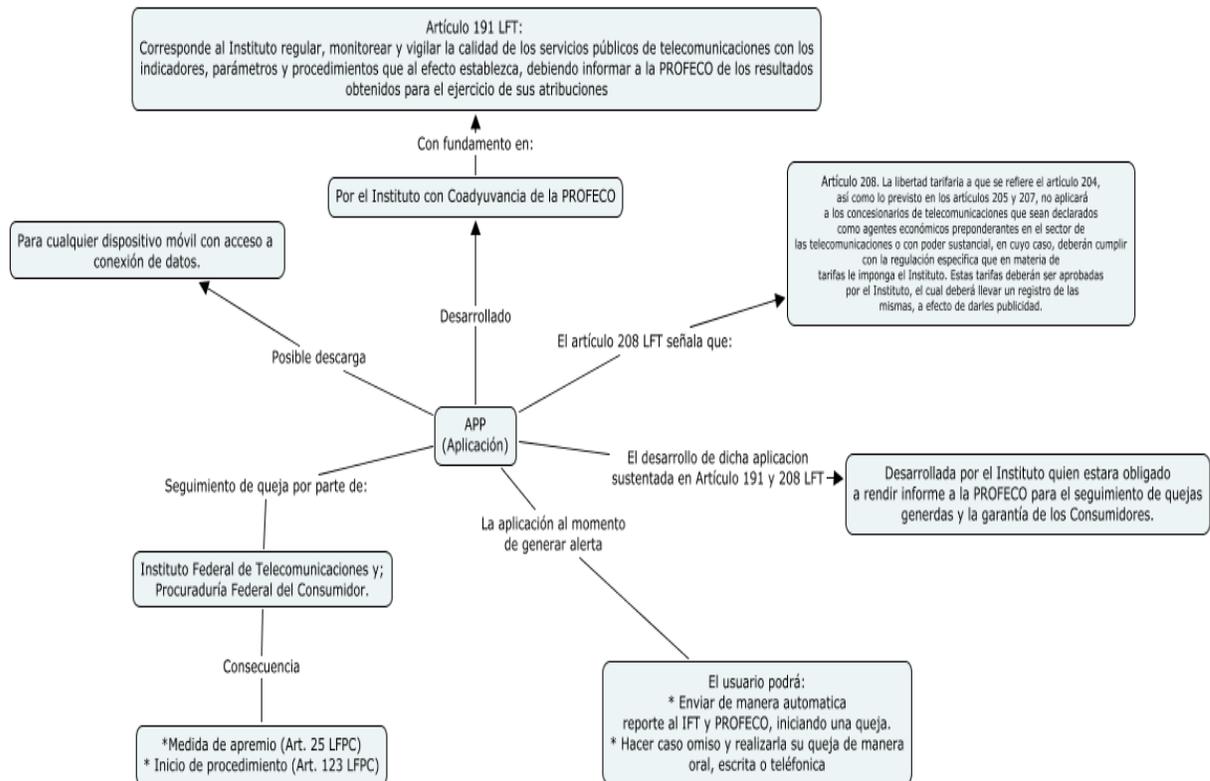
Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

Son derechos de los usuarios:

[...]

Fr. XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones y el plazo de este pago.

Esta clase de medidas donde se transparenta el servicio pueden ayudar de manera considerable el servicio de Internet y proteger más el derecho de los usuarios para que no siga siendo opción el seguir pagando un servicio que no satisface las necesidades de los usuarios ,pero no tiene otra opción por resultar más costoso iniciar un procedimiento.



CONCLUSIONES.

PRIMERA.- El Internet es una red mundial de computadoras donde cualquier persona puede acceder, ya sea desde una computadora o teléfono celular, esta red está conformada por millones de computadoras enlazadas.

SEGUNDA.- El protocolo reconocido por la Web es el TCP/IP, que distribuye dicha información de diferente tipo o formato en paquetes.

TERCERA.- Banda ancha hace referencia a la velocidad de datos que se pueden transmitir simultáneamente.

CUARTA.- Se crearon los denominados "Protocolos", los cuales, fueron creados para que aunque los ordenadores fueran de diferentes estructuras o marcas, se pudieran entender entre sí y tuvieran un mismo lenguaje

QUINTA.- El Internet utiliza un lenguaje mundialmente reconocido llamado Protocolo TCP/IP.

SEXTA.- "Wireless" termino que hace referencia a una conexión "sin cables", es decir transmisión por medio de ondas electromagnéticas y su principal ventaja de este tipo de acceso es la movilidad de los equipos que se conectan a ella.

SEPTIMA.- La red la conforman todos los equipos que se conectan entre si y comparten información con otras, de esta forma es posible que exista el Internet y él envió de datos de forma masiva.

OCTAVA.- Las redes se clasifican en: Redes de área local (LAN), Redes metropolitanas (MAN) y Redes de área de amplia (WAN)

NOVENA.- Los acuerdos de la Organización Mundial de Comercio sobre telecomunicaciones, Tratado de Libre Comercio y las opiniones emitidas por la

Unión Internacional de Telecomunicaciones, son los acuerdos con más influencia en nuestro país en materia de Telecomunicaciones.

DECIMA.-Acuerdo de la OMC sobre Telecomunicaciones, este acuerdo va enfocado a facilitar el comercio y los servicios de telecomunicaciones entre los países comprometidos, este acuerdo precisamente por este punto es importante ya que los países se están comprometiendo a facilitar la intervención e inversión de empresas de otros países así como a flexibilizar la transmisión de los servicios de telecomunicaciones.

DECIMA PRIMERA.-En 1984 fue creado el modelo de red que describía y definía la arquitectura de interconexión para los sistemas de comunicación llamado MODELOS DE REFERENCIA OSI

DECIMA SEGUNDA.-El Tratado de Libre Comercio de América del Norte o TLCAN es un acuerdo comercial celebrado entre los tres países de América del Norte: Canadá, Estados Unidos de América y México, de manera general tiene como propósito facilitar el comercio entre los países miembros y cooperar para obtener beneficios entre ellos

DECIMA TERCERA.- El Tratado de Libre Comercio no es la excepción en cuanto a regulación de Telecomunicaciones ya que dispone de la cooperación para facilitar el comercio y en el capítulo XIII artículos 1301 al 1310, se establecen las reglas que deben seguir los estados miembros, respecto a la manera en que pueden acceder a las vías de telecomunicación en territorio de otro Estado

DECIMA CUARTA.- La UIT es una organización intergubernamental dentro de la cual cooperan los sectores público y privado para el desarrollo de las telecomunicaciones mundiales.

DECIMA QUINTA.-El tema de las telecomunicaciones básicamente se apoya en seis artículos constitucionales 1, 6, 7, 27, 28 y 73 Frac XVII, que le dan el carácter de derecho humano, derecho de acceso a información, libertad de expresión, un bien nacional, área estratégica de desarrollo

DECIMA SEXTA.- El cableado se divide en: Par de cobre, Cable coaxial; y Fibra de vidrio.

DECIMA SEPTIMA.- El espectro radioeléctrico, se puede definir como “una parte del espectro electromagnético utilizado como medio de transmisión para distintos servicios de telecomunicaciones.

DECIMA OCTAVA.-La Ley Federal de Telecomunicaciones reconoce el uso y clasifica al espectro radioeléctrico reconociendo para su explotación dos tipos de actos, la concesión y el permiso.

DECIMA NOVENA.-La concesión concede la posibilidad de que un particular maneje y explote bienes del dominio del estado

VIGESIMA.- El contrato de Internet inalámbrico es complicado de encuadrar en un solo concepto por su naturaleza ya que se puede brindar el servicio de diferentes maneras ya sea en su modalidad doméstica o móvil, y esto es producto del crecimiento tan acelerado de estos servicios y la necesidad que existe día con día de la utilidad de este servicio, este contrato no se encuentra regulado de manera concreta por ninguna ley

VIGESIMA PRIMERA.-El contrato de Internet inalámbrico es un acuerdo de voluntades donde las partes crean derechos y obligaciones, en el que cada una de las partes aceptan y se comprometen al cumplimiento de las cláusulas, una de las partes (empresa) se obliga principalmente a brindar el servicio de Internet derivado ya sea de otro servicio regularmente de teléfono o cable, y poniendo a disposición del cliente atención y servicio técnico, a cambio de un pago mensual (o prepago) por parte del usuario el cual se traduce como su derecho, y la otra parte (usuario) se obliga a dar un pago regularmente mensual (o prepago) y a cuidar el kit de acceso (modem, cables y filtros) a cambio de un servicio continuo y con atención técnica en caso de fallas en la prestación del servicio, este contrato principalmente crea la obligación de prestar el servicio y el pago mensual del mismo por parte del usuario.

VIGESIMA SEGUNDA.- El contrato de Internet inalámbrico es un contrato atípico y nuevo por el servicio que se presta y por el fin; es mercantil por las partes que intervienen al celebrarlo, siendo así un acto de comercio, donde forzosamente una de las partes debe ser una Sociedad o Empresa constituida como tal con una concesión para prestar dicho servicio, donde dicha empresa tiene fines de lucro

VIGESIMA TERCERA.-El contrato de Internet inalámbrico es un contrato de adhesión porque el usuario no está en la posibilidad de negociar los términos del contrato y queda a merced de la protección del consumidor, donde la limitante es que los creadores del contrato no deben establecer cláusulas ventajosas respecto a la otra parte.

VIGESIMA CUARTA.-Este contrato, es un contrato novedoso y complicado por brindar un servicio relativamente nuevo y que por sus características no podría ser encuadrado en una figura jurídica específica sino que se debe tomar en cuenta diferentes figuras para de alguna forma establecer algunas características relevantes de este contrato

VIGESIMA QUINTA.- Muchas veces la forma de dar de baja el servicio solo requiere de una llamada cancelando dicho contrato o asistiendo a centros de atención de las mismas empresas. La terminación del contrato no requiere de avisos previos, la única condición para dar completamente por terminado el servicio es el pago completo por parte del usuario del servicio a la conclusión del contrato.

ANEXOS

.mex

26/09/2013 09:01:09 PM

Solicitud de Información Pública o de Acceso a Datos Personales

Número de Folio

1031500050013

Solicitante:

Nombre o Razón Social

ANDREA BAUTISTA

Representante:

Domicilio:

Calle JARDIN DE LAS HORTENCIAS, No. 18-13 Colonia San Lorenzo Tezonco
C.P. 09790, IZTAPALAPA, Distrito Federal, México

Unidad de enlace:

Dependencia o entidad:

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Para efecto del cómputo del plazo establecido en el artículo 44 (en el caso de solicitudes de acceso a información pública) y 24 (para las solicitudes de acceso a datos personales), de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental se ha recibido su solicitud con fecha, 27 de septiembre de 2013.

Al haber enviado su solicitud por medio electrónico, acepta que las notificaciones y resoluciones que se formulen en atención a la misma, se pondrán a su disposición en los plazos establecidos en la Ley referida, en esta página, misma que se obliga a consultar para dar seguimiento a su solicitud. En el caso de acceso a datos personales se expedirán copias simples o certificadas. La entrega de éstos se hará en el domicilio de la Unidad de enlace o en el del solicitante mediante correo certificado con notificación.

El seguimiento a su solicitud podrá realizarlo, mediante el número de folio que se indica en este acuse, en la página de internet con dirección:

<http://www.infomex.org>.

Si por alguna falla técnica del sistema, no pudiera abrir las notificaciones y resoluciones que se pongan a su disposición en esta página, deberá informarlo a la unidad de enlace de la dependencia o entidad a la que solicitó información en un plazo de 5 días hábiles, a fin de que se le notifique por otro medio.

Plazo de respuesta a la solicitud de acceso a información pública gubernamental:

Conforme se establece en los artículos 40) y 44 de la Ley referida, los tiempos de respuesta o posibles notificaciones referentes a su solicitud, son los siguientes:

Respuesta a la solicitud, indicando la forma y medio en que se pondrá a su disposición la información, así como en su caso, el costo:	20 días hábiles	(25/10/2013)
Notificación en caso de que la información solicitada no sea de competencia de la dependencia o entidad.:	5 días hábiles	(04/10/2013)
Requerimiento para proporcionar elementos adicionales o corregir información que permitan localizar la información solicitada.:	10 días hábiles	(11/10/2013)
Notificación de ampliación de plazo para dar atención a la solicitud:	20 días hábiles	(25/10/2013)
Respuesta a la solicitud, en caso de que haya recibido notificación de ampliación de plazo:	40 días hábiles	(26/11/2013)
Acceso o envío de información una vez que indique el medio y forma de entrega y de tener costo, una vez efectuado el pago:	10 días hábiles	

Conforme se establece en el artículo 24 de la Ley referida, los tiempos de respuesta o posibles notificaciones referentes a su solicitud de acceso a datos personales, son los siguientes:

Respuesta a la solicitud, indicando la forma y medio en que se pondrá a su disposición los datos personales, así como en su caso, el costo:	10 días hábiles	(11/10/2013)
Requerimiento para proporcionar elementos adicionales o corregir información que permitan localizar los datos solicitados.:	10 días hábiles	(11/10/2013)
Acceso o envío de información una vez que indique el medio y forma de entrega y de tener costo, una vez efectuado el pago.:	10 días hábiles	

1. Las solicitudes recibidas después de las 18:00 horas de un día hábil o en un día inhábil, se dan por recibidas al día hábil siguiente.
2. La solicitud deberá enviarse a la unidad de enlace competente, reiniciándose el proceso de solicitud y los plazos de respuesta.
3. Este requerimiento interrumpirá el plazo de respuesta.
4. El solicitante deberá acreditar su identidad para recibir los datos personales con credencial de elector, cartilla del servicio militar, cédula profesional o pasaporte. La entrega de dichos datos se hará en la Unidad de Enlace (si decide recogerlos personalmente) o le serán enviados por medio de correo certificado con notificación. Si desea nombrar a un representante legal para que reciba sus datos, dicho representante deberá acudir directamente a la Unidad de Enlace para acreditar tal representación y recibir los datos personales.
5. La reproducción de los datos personales solicitados, únicamente podrá ser en copias simples (sin costo) o en copias certificadas (con costo). En caso de que usted haya realizado una nueva solicitud respecto del mismo sistema de datos personales en un periodo menor a doce meses a partir de la última solicitud, las copias simples generarán un costo.

* A partir del 15 de julio de 2008 el INEGI es un organismo constitucional autónomo, por lo que toda solicitud de información deberá realizarse directamente en la dirección <http://www.inegi.org.mx>. El sistema Infomex continuará recibiendo solicitudes para esta Institución hasta el 14 de agosto de 2008.

mex

26/09/2013 09:01:09 PM

Solicitud de Información Pública o de Acceso a Datos Personales

Número de Folio 1031500050013

Descripción de la solicitud:

Datos del solicitante

Nombre: ANDREA
Primer Apellido: BAUTISTA
Segundo Apellido:

Domicilio (para recibir notificaciones)

Calle: JARDIN DE LAS HORTENCIAS
Número Exterior: 18
Número Interior: 13
Colonia: San Lorenzo Tezonco
Entidad Federativa: Distrito Federal
Delegación o Municipio: IZTAPALAPA
Código Postal: 09790
Teléfono: 5540423584
Correo electrónico: andrea_652john@hotmail.com

Datos adicionales del solicitante para fines estadísticos:

Fecha de Nacimiento: 24/08/1991
Otros - Instituciones de Asistencia Privada

Ocupación:

Solicitud de información a

Dependencia o entidad: PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Modalidad en la que se prefiere se le otorgue acceso a la información, de estar disponible en dicho medio

Modalidad de entrega: Entrega por Internet en el INFOMEX

Descripción clara de la solicitud de información:

SOLICITO CONTRATOS DE INTERNET QUE ESTEN REGISTRADOS ANTE ESTA INSTUCION DE EMPRESAS QUE PRESTEN ESTE SERVICIO

Otros datos para su localización:

COMO REFERENCIA QUIERA TODOS LOS CONTRATOS QUE SEAN DE TELMEX, MOVISTAR, UISACEL, CABLEVISION,
TODAS QUELLAS EMPRESAS QUE OFRESCAN EL SERVICIO DE INTERNET
Archivo de la descripción recibido con código:

Autenticidad de la información:

dd28fd87c6924ab3caa0bc72ba6b4054

Autenticidad del acuse

8c0e79d2c6a9d71cd07af223cc56be67

Se recomienda conservar el presente acuse para fines informativos y aclaraciones.



AREA: F1
(DIRECCION CONSULTIVA) / UNIDAD DE ENLACE

PISO 7

RELACION DE CORRESPONDENCIA QUE SE ENTREGA, EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS DE LA OFICIALIA DE PARTES GENERAL, PARA SER REMITIDA A SU DESTINO.

11 NOV 2013

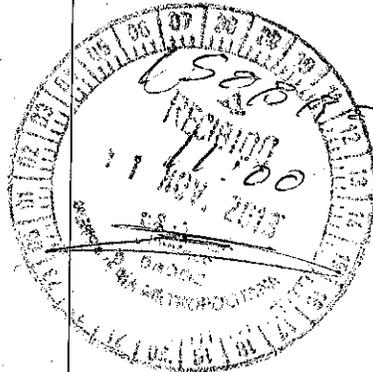
Nº DE RELACION: 17

FECHA: 07 de Noviembre de 2013.

FOLIO	DESTINATARIO	LOCALIDAD	SERVICIO
01	<p>Andrea Bautista Número de Solicitud 1031500050013 - 500/2013 Respuesta de Solicitud <i>80 J.</i></p>	<p>Jardín de las Hortencias No. Ext. 18 No. Int. 13, Col. San Lorenzo Tezonco Delegación Iztapalapa, C.P. 09790 México Distrito Federal</p>	<p><input type="checkbox"/> VALIJA DELEGACIONES FEDERALES</p> <p><input type="checkbox"/> SERVICIO TELEGRAFICO</p> <p><input type="checkbox"/> MENSAJERIA METROPOLITANA</p> <p><input type="checkbox"/> MENSAJERO INTERNO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> SERVICIO POSTAL MEXICANO</p> <p>• <input checked="" type="checkbox"/> NACIONAL</p> <p>• <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL</p> <p>• <input type="checkbox"/> ORDINARIO</p> <p>• <input type="checkbox"/> CERTIFICADO</p> <p>• <input type="checkbox"/> CERTIFICADO CON ACUSE DE RECIBO</p>

TRANSPARENCIA

27-50



ENTREGO

CARGO:
Asistente de la Unidad de Enlace
Dirección General Jurídica Consultiva/
Unidad de Enlace Profeco

NOMBRE:
Lic. María Isabel Andrade Del Castillo.

FIRMA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS

NOMBRE, FIRMA Y SELLO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TELMEX") Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA O MORAL (EN LO SUCESIVO "CLIENTE") QUE CONTRATA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA INFINITUM (EN LO SUCESIVO "SERVICIO"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

Declara TELMEX que:

- a. Es una sociedad mercantil mexicana constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, mediante escritura pública número 34,726 de fecha 23 de diciembre de 1947, otorgada ante la fe del Licenciado Graciano Contreras Saavedra, Notario Público número 54 del Distrito Federal, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio en la ciudad de México, Distrito Federal, bajo el número cuatro, a fojas tres, del libro tercero, volumen doscientos treinta y ocho, actualmente inscrito en el folio mercantil 5,229;
- b. Tiene título de concesión otorgado por el Gobierno Federal para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica por un período de 50 años contados a partir del 10 de marzo de 1976, de acuerdo con la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 31 de marzo de 1976, y de la modificación al título de concesión del 10 de agosto de 1990, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 1990.
- c. Su clave en el Registro Federal de Contribuyentes es TME840315-KT6.

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES

SERVICIO: Servicio de acceso a Internet basado en tecnología Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), que utiliza la LINEA TELMEX, para permitir al CLIENTE navegar en Internet a través de la CUENTA INTERNET, así como enviar y/o recibir información vía electrónica a través de la DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO haciendo uso del dominio "**prodigy.net.mx**". El SERVICIO será prestado bajo la modalidad elegida por el CLIENTE de conformidad con las características que se señalan en el Anexo "1" de este instrumento.

ACCESORIOS: Componentes o partes, tales como cables, microfiltros u otros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN, necesarias para llevar a cabo la conexión del EQUIPO TERMINAL con el EQUIPO DE CÓMPUTO.

CLIENTE: Persona física o moral que contrata el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX; (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al CLIENTE de acuerdo a la ubicación de su domicilio o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible.

La contratación del SERVICIO puede realizarla: (i) el titular de la LINEA TELMEX ó (ii) cualquier persona que sin ser titular de la LINEA TELMEX, sea la que periódicamente cubra los consumos realizados en dicha LINEA TELMEX.

CORREO ELECTRÓNICO: Aplicación que le permite al CLIENTE enviar y/o recibir y/o almacenar información vía electrónica.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que permite identificar al CLIENTE en forma personal, a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Conjunto de elementos que identifican a un CLIENTE en particular, los cuales se indican a continuación:

- a) **NOMBRE DEL USUARIO (Username):** Nombre seleccionado unilateralmente por el CLIENTE como identificación propia, para acceder y usar el SERVICIO. Este nombre puede ser diferente del nombre, denominación o razón social de la persona física o moral que haya contratado el SERVICIO.
- b) **CLAVE O CÓDIGO DE ACCESO (Password):** Conjunto de letras y/o números determinado unilateralmente por el CLIENTE, como una identificación personal para hacer uso del SERVICIO y acceder a su correo electrónico.
- c) **DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:** Conjunto de letras y/o números determinado unilateralmente por el CLIENTE que le permite enviar y recibir mensajes vía electrónica.

EQUIPO DE CÓMPUTO: Equipo de cómputo de escritorio o portátil propiedad del CLIENTE, mismo que deberá cumplir, cuando menos, con las especificaciones técnicas que se señalan en el Anexo "1" del presente Contrato.

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

EQUIPO TERMINAL: Equipo modulador/demodulador de señal ADSL (Módem).

ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: Establecimiento comercial que ofrezca el KIT DE CONEXIÓN al CLIENTE.

FORMATO DE ENTREGA: Documento en el que quedará establecido, entre otros, la modalidad del SERVICIO y el EQUIPO TERMINAL elegido por el CLIENTE, el cual deberá suscribirse por éste al recibir el KIT DE CONEXIÓN cuando el CLIENTE haya contratado el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX, (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al CLIENTE de acuerdo a la ubicación de su domicilio; o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible.

Cuando el CLIENTE obtenga el KIT DE CONEXIÓN a través de un ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, no deberá suscribir el FORMATO DE ENTREGA.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el software de acceso (CD), ACCESORIOS y el EQUIPO TERMINAL.

LÍNEA TELMEX: Línea de telefonía básica directa, residencial o comercial, alámbrica, que deberá tener contratada el CLIENTE con TELMEX, para que el CLIENTE esté en aptitud de hacer uso del SERVICIO, en el entendido que éste no será prestado en troncales analógicas o digitales, líneas directas digitales conectadas a concentradores, líneas con multiplicadores, numeración directa entrante (DID) y líneas Turbo Access ó LÍNEAS TELMEX donde el CLIENTE esté utilizando servicios no compatibles con el SERVICIO.

SESIÓN DE INTERNET: Solicitud de acceso que realiza el CLIENTE para intercambiar información entre el EQUIPO TERMINAL y la red mundial de Internet.

VOZ SOBRE IP (VoIP): Protocolo que emplea diversos medios para convertir la voz en paquetes de datos, los cuales son transportados entre dos puntos a través de redes que utilizan el protocolo IP (Protocolo de Internet).

SEGUNDA. OBJETO

El presente Contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones que regulan la prestación y uso del SERVICIO, bajo la modalidad elegida por el CLIENTE de conformidad con las características que se señalan en el Anexo "1" de este instrumento.

El SERVICIO le permitirá al CLIENTE hacer uso del servicio de telefonía básica y de Internet simultáneamente, sin que la conversación en su LINEA TELMEX afecte la velocidad de acceso a Internet correspondiente a la modalidad del SERVICIO elegida.

TERCERA. MODALIDADES DEL SERVICIO

La modalidad del SERVICIO elegida por el CLIENTE se especificará en el FORMATO DE ENTREGA, cuando el CLIENTE haya contratado el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX, (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al CLIENTE de acuerdo a la ubicación de su domicilio; o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible.

Cuando el CLIENTE obtenga el KIT DE CONEXIÓN, a través de un ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, la modalidad del SERVICIO será elegida por el CLIENTE al momento de solicitar la contratación del SERVICIO llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22.

El CLIENTE reconoce y acepta que si por razones técnicas de TELMEX, no se pueda seguir prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por el CLIENTE, TELMEX le informará al CLIENTE tal situación, para que este último le indique: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELMEX tenga disponible ó (ii) se proceda a la terminación del presente Contrato de acuerdo con lo señalado en la cláusula Vigésima Primera.

En caso de que el CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido, deberá solicitar dicho cambio, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al CLIENTE de acuerdo a la ubicación de su domicilio, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX, quien le indicará de manera inmediata la viabilidad del mismo.

Para que TELMEX pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por el CLIENTE, es necesario que: (i) se le haya facturado al CLIENTE por lo menos un Cargo Mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista la disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) el CLIENTE acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren vigentes. Una vez realizado el cambio de modalidad, TELMEX ajustará el Cargo Mensual correspondiente, de conformidad con las tarifas y condiciones comerciales vigentes para dicha modalidad.

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

CUARTA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

Para que el CLIENTE esté en posibilidad de hacer uso del SERVICIO, es necesario que:

- a) La LÍNEA TELMEX:
 - no tenga adeudos vencidos;
 - no tenga órdenes de servicio en trámite;
 - no esté suspendida, en proceso de baja o dada de baja; y
 - pertenezca a una Central de TELMEX que cuente con la infraestructura y configuraciones necesarias para prestar el SERVICIO.
- b) Cuente con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características técnicas que para tal efecto se señalan en el Anexo "1" del presente Contrato.

QUINTA. CANCELACIÓN

El CLIENTE podrá solicitar la cancelación del presente Contrato, en cuyo caso deberá dar aviso, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 y siempre y cuando el CLIENTE no haya recibido el KIT DE CONEXIÓN, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX.

Cabe señalar que, si el CLIENTE solicita la cancelación posterior a la recepción del KIT DE CONEXIÓN, dicha solicitud será considerada como una terminación del presente Contrato en los términos de la cláusula Vigésima Primera.

SEXTA. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACION DEL SERVICIO

Las partes acuerdan que la entrega del KIT DE CONEXIÓN y la configuración del SERVICIO se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" del presente Contrato.

SÉPTIMA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Cuando el CLIENTE haya contratado el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX; (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al CLIENTE de acuerdo a la ubicación de su domicilio; o bien, (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible, el SERVICIO será activado en la LÍNEA TELMEX en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación del mismo.

OCTAVA. CAMBIO DE DOMICILIO

En caso de que el CLIENTE requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO, deberá notificarlo, al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al CLIENTE de acuerdo a la ubicación de su domicilio, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX, con el objeto de verificar si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO. La notificación antes señalada deberá efectuarse con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, el CLIENTE deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del SERVICIO. TELMEX realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio del CLIENTE, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas, quedando obligado el CLIENTE a instalar el KIT DE CONEXIÓN y configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN. Cabe señalar que el SERVICIO se continuará prestado bajo la misma modalidad elegida por el CLIENTE, en el entendido que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELMEX que impidan conservar la misma.

En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELMEX procederá a dar por terminado el presente instrumento, de acuerdo con lo señalado en la cláusula Vigésima Primera.

NOVENA. SOPORTE TÉCNICO

El SERVICIO contará con soporte técnico durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual el CLIENTE deberá comunicarse al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o bien, a cualquier otro centro de atención que se le indique, en caso de que:

- El CLIENTE requiera información para la configuración del EQUIPO TERMINAL en su EQUIPO DE CÓMPUTO; o
- Se presente una falla en el SERVICIO y/o EQUIPO TERMINAL (en lo sucesivo, "CASO DE FALLA").

EL CLIENTE reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños imputables al CLIENTE en los ACCESORIOS, este último deberá reemplazar dichos ACCESORIOS por su cuenta.

DÉCIMA. REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL

En caso de falla del SERVICIO, el CLIENTE deberá reportarla en forma inmediata al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes, con el objeto de que éste proceda a determinar si la falla se origina en la LÍNEA TELMEX o el EQUIPO TERMINAL.

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

En caso de que la falla se origine en el EQUIPO TERMINAL, TELMEX procederá al reemplazo del mismo de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" del presente Contrato.

DÉCIMA PRIMERA. CUENTA INTERNET

EL CLIENTE tendrá las conexiones de acuerdo a la modalidad del SERVICIO contratada. No obstante lo anterior, el CLIENTE puede autorizar la contratación de varias CUENTAS INTERNET, siendo en este caso responsable de los cargos originados por el uso de cada una de las CUENTAS INTERNET contratadas.

DÉCIMA SEGUNDA. CORREO ELECTRÓNICO

El CLIENTE es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos.

Es responsabilidad del CLIENTE consultar en su CORREO ELECTRONICO la barra de utilización del mismo con la finalidad de identificar la capacidad que tiene disponible para seguir recibiendo mensajes electrónicos y en su caso, suprimir los mensajes almacenados en el referido CORREO ELECTRONICO, a fin de mantener la capacidad del mismo. Dichos mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRONICO. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, el CLIENTE será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELMEX no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados en el CORREO ELECTRONICO del CLIENTE y de los que él emita, en virtud de que TELMEX no puede tener acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

Las políticas de uso del CORREO ELECTRONICO que se establecen en el Anexo "3" del presente Contrato, por lo que el CLIENTE será responsable de cumplir íntegramente con las mismas.

DÉCIMA TERCERA. APLICACIONES

TELMEX podrá proporcionar al CLIENTE algunas aplicaciones (programas de software) que pueden ser necesarias para el buen funcionamiento del SERVICIO, las cuales estarán diseñadas para evitar cualquier conflicto al ejecutarse simultáneamente con otras aplicaciones que existan en el EQUIPO DE CÓMPUTO del CLIENTE y sin generar invasión a su información personal. El CLIENTE se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO DE CÓMPUTO y utilizarlas de acuerdo a las instrucciones que al efecto le indique TELMEX, en el entendido que en caso de que el CLIENTE no las instale correctamente y/o no mantenga las mismas instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO, TELMEX no será responsable por un funcionamiento incorrecto o deficiente del SERVICIO.

DÉCIMA CUARTA. POLITICAS DE USO DEL SERVICIO

El CLIENTE reconoce y acepta que:

- a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- b) Los fenómenos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden provocar en un momento dado que el uso de Internet, se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en el presente Contrato el CLIENTE podrá solicitar la terminación del presente Contrato, conforme a la cláusula Vigésima Primera.
- c) Internet es una red de redes, y la paralización de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) Los datos que circulan en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que el CLIENTE transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- e) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual, por lo que el CLIENTE acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- f) TELMEX no será responsable acerca de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo del CLIENTE.
- g) TELMEX no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el CLIENTE por pérdida de información, ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, interrupción del SERVICIO o descargas de programas en Internet por parte del CLIENTE en el EQUIPO DE COMPUTO.

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

- h) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO, son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.
- i) La información a la que puede acceder el CLIENTE a través del SERVICIO, pueden incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a dicha información será por cuenta y riesgo del CLIENTE.
- j) La comunidad de Internet practica un código de conducta denominado "NETIQUETTE", mismo que podrá ser consultado por el CLIENTE en el sitio web <http://www.gaiasur.com.ar/infoteca/varios/netiquette.html>, por lo que si el CLIENTE no respeta dicho código puede recibir represalias masivas de esta comunidad e incluso ser excluido del acceso a Internet. En ningún caso, TELMEX podrá ser considerado como responsable de tales represalias o exclusión.
- k) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO DE CÓMPUTO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELMEX no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados al CLIENTE por los hechos antes señalados.
- l) El SERVICIO podrá interrumpirse por cualquiera de las causas que se señalan en el presente Contrato.
- m) Internet es un servicio público de carácter internacional, por lo que TELMEX no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- n) En la contratación del SERVICIO con IP Estática (Fija), se ofrece asistencia en problemas relacionados únicamente con la navegación en Internet, por lo que TELMEX no será responsable de brindarle algún tipo de soporte relacionado con el EQUIPO DE COMPUTO, la red del CLIENTE o bien aplicaciones propiedad del CLIENTE.
- o) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO, por lo que TELMEX queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.
- p) Se podrán realizar los cambios de direcciones IP Estáticas (Fijas), en cualquier momento, previa notificación al CLIENTE, cuando se considere necesario con el fin de mantener una correcta operación del SERVICIO, por lo que el CLIENTE será responsable de realizar las adecuaciones y configuraciones necesarias al EQUIPO DE CÓMPUTO o aplicaciones de su propiedad.
- q) Las direcciones IP Estáticas (Fijas) son únicamente para uso del SERVICIO, por lo que no podrán ser cedidas, transferidas o gravadas en forma alguna por el CLIENTE.
- r) A la terminación o rescisión del presente Contrato, las direcciones IP Estáticas (Fijas) asignadas al CLIENTE podrán ser reasignadas.
- s) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRONICO con el dominio "prodigy.net. mx", por lo que cualquier otro uso que el CLIENTE realice, quedará bajo su responsabilidad, quedando TELMEX deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al CLIENTE y pudiendo TELMEX rescindir el presente Contrato de conformidad con lo señalado en la cláusula Vigésima Segunda.
- t) TELMEX no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de acceso al SERVICIO o a Internet, de fallas del EQUIPO DE CÓMPUTO o software del CLIENTE o fallas en la LÍNEA TELMEX imputables al CLIENTE, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el CLIENTE a través del SERVICIO; (iv) fallas del SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE tenga contratado y/o que utilice la LÍNEA TELMEX; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que CLIENTE no mantenga instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO las aplicaciones que al efecto le proporcione TELMEX en los términos de la cláusula Décima Tercera del presente Contrato.

DÉCIMA QUINTA. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO

El CLIENTE se obliga a pagar a TELMEX las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos:

1. **Gastos de Habilitación:** Es la contraprestación que el CLIENTE pagará a TELMEX por la habilitación del SERVICIO, con base a las tarifas y políticas vigentes del SERVICIO.

Los referidos Gastos de Habilitación serán facturados al CLIENTE en el período de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO.

2. **Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que el CLIENTE pagará a TELMEX por concepto del SERVICIO.

El Cargo Mensual será pagado de acuerdo a la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por el CLIENTE y conforme al ciclo de facturación que le corresponda.

El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten al CLIENTE y por ende no incluye cargos, tales como, servicio medido, larga distancia o cualquier otro servicio contratado en la LINEA TELMEX.

La facturación de los cargos antes señalados, se realizará a través del recibo TELMEX, ó cuenta maestra de TELMEX y deberán ser pagados en la fecha señalada en los mismos.

El CLIENTE reconoce y acepta, que en caso de que los Cargos Mensuales del SERVICIO no puedan incluirse en el recibo TELMEX ó cuenta maestra de TELMEX, como resultado de la baja o cancelación de la LINEA TELMEX, el CLIENTE deberá pagar de manera inmediata cualquier monto adeudado conforme al presente Contrato, en el lugar y fecha que para tal efecto le notifique esta última.

Si por cualquier circunstancia el CLIENTE no recibe el recibo TELMEX ó la cuenta maestra de TELMEX respectiva en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la pagina web www.telmex.com, ó bien solicitar copia del recibo TELMEX ó la cuenta maestra de TELMEX en cualquier Tienda Comercial de TELMEX, dentro del horario de atención de 8:00 a 15:00 horas de Lunes a Viernes, debiendo el CLIENTE presentar la documentación que para tal efecto se le requiera y (ii) efectuar el pago correspondiente.

Las partes acuerdan, que si el pago del SERVICIO no es cubierto por el CLIENTE dentro de la fecha límite de pago, estipulada en el recibo TELMEX ó cuenta maestra, TELMEX procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima Séptima del presente Contrato.

DÉCIMA SEXTA. AJUSTES Y ACLARACIONES

A petición del CLIENTE, TELMEX podrá realizar ajustes y aclaraciones relacionadas con el SERVICIO en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE reciba cargos por servicios no prestados, o (ii) por interrupción del SERVICIO, cuando ésta haya sido mayor a 3 (tres) días hábiles y las causas que originaron la interrupción sean imputables única y exclusivamente a TELMEX, en el entendido que no serán imputables a TELMEX, aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, el EQUIPO DE CÓMPUTO, la red interna del CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE se ubique en cualquiera de los supuestos antes señalados, TELMEX bonificará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada con base en el número de días que no se haya prestado el SERVICIO.

DÉCIMA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El CLIENTE acepta que TELMEX podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, en caso de que el CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente Contrato le corresponda.

TELMEX restablecerá el SERVICIO siempre y cuando, el CLIENTE acredite haber liquidado: (i) todos los adeudos pendientes de pago relacionados con el SERVICIO; y (ii) el cargo correspondiente a la Reanudación del SERVICIO, de acuerdo al esquema tarifario vigente, en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, TELMEX no recibe el pago correspondiente, TELMEX podrá rescindir el presente Contrato sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial de conformidad a los términos y condiciones señalados en la cláusula Vigésima Segunda del presente Contrato.

DÉCIMA OCTAVA. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

El CLIENTE deberá abstenerse de acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELMEX y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TELMEX o de cualesquiera de sus clientes.

Este Contrato no autoriza y por lo tanto no está permitido: (i) la comercialización, venta o reventa del SERVICIO; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del SERVICIO para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión del SERVICIO por parte del CLIENTE con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del CLIENTE a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del SERVICIO, en el entendido que el CLIENTE será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al SERVICIO a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del CLIENTE.

Para que el CLIENTE pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa que le ofrezca dicho servicio al CLIENTE deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios básicos de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación mexicana vigente.

Queda bajo la responsabilidad del CLIENTE limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente cláusula, el CLIENTE será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de rescindir el presente Contrato y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo del CLIENTE.

Asimismo, con el objeto de proteger la calidad del SERVICIO, el CLIENTE reconoce y acepta que se podrá: (i) finalizar cualquier SESIÓN DE INTERNET cuando se detecte la falta de uso de la misma por parte del CLIENTE; (ii) limitar el volumen de datos transferidos y (iii) limitar el tiempo por períodos, de acuerdo a la modalidad del SERVICIO contratado.

DÉCIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD

El CLIENTE deberá abstenerse de hacer uso del SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento.

El uso de la CUENTA INTERNET es responsabilidad del CLIENTE, por lo que se considera que cualquier conexión a Internet así como la transmisión de datos utilizando dicha CUENTA INTERNET, se atribuirá al CLIENTE.

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad del CLIENTE facilitar su CUENTA INTERNET a menores de edad que eventualmente pudieran acceder a este tipo de información.

En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN del CLIENTE, éste lo deberá reportar inmediatamente al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva.

El CLIENTE libera expresamente a TELMEX de cualquier responsabilidad que se derive o se relacione con accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información que el CLIENTE consulte, transmita o reciba a través del SERVICIO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso del SERVICIO por parte del CLIENTE.

En ningún caso, TELMEX responderá por perjuicios, daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme al presente Contrato le corresponden.

VIGÉSIMA. VIGENCIA

La vigencia del presente Contrato será por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que el CLIENTE contrate el SERVICIO.

VIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN

El CLIENTE podrá solicitar la terminación del presente Contrato, en cuyo caso deberá: (i) dar aviso a TELMEX, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 o, bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX, quedando obligado el CLIENTE a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" del presente Contrato.

TELMEX podrá dar por terminado el presente Contrato, sin expresión de causa y sin responsabilidad alguna con el único requisito de dar aviso por escrito al CLIENTE con una anticipación de 3 (tres) días, quedando obligado el CLIENTE a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" del presente Contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. RESCISIÓN

El presente Contrato se rescindirá en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por violaciones del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en el presente Contrato y sus Anexos.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c. En caso de que el CLIENTE: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; (ii) cambie su domicilio, sin el aviso correspondiente a TELMEX de conformidad con lo estipulado en la cláusula Octava; (iii) Contravenga lo estipulado en la cláusula Décima Octava del presente Contrato; (iv) no acepte realizar las modificaciones a la configuración que sean necesarias realizar al EQUIPO TERMINAL de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" del presente Contrato y (v) contravenga las políticas de uso del CORREO ELECTRONICO que se establecen en el Anexo "3" del presente Contrato.

En caso de que el presente Contrato sea rescindido, el CLIENTE se obliga a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" del presente Contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN

Salvo autorización previa y por escrito de TELMEX, los derechos y obligaciones derivadas del presente Contrato en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el CLIENTE.

TELMEX podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

VIGÉSIMA CUARTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente Contrato, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el CLIENTE a: (i) realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubiera prestado al CLIENTE hasta la fecha en que ocurrió tal evento y (ii) cumplir con obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" presente Contrato.

En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el CLIENTE haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto del SERVICIO, TELMEX procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

VIGÉSIMA QUINTA. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones que las partes deban darse conforme a este Contrato, se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

TELMEX

Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc,
C. P. 06599, México, Distrito Federal.

CLIENTE

Domicilio registrado en la LINEA TELMEX
en la cual se contrató el SERVICIO.

En caso de cambio de domicilio para recibir notificaciones las partes se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días naturales de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las partes no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio, todas las notificaciones se entenderán validamente practicadas en los domicilios indicados en este Contrato.

VIGÉSIMA SEXTA. MODIFICACIONES

El presente Contrato podrá ser modificado por TELMEX, sin previo aviso, en cuyo caso la versión modificada del Contrato que sea autorizada por las autoridades competentes se pondrá a disposición del CLIENTE a través de la página web www.telmex.com, por lo que será responsabilidad del CLIENTE consultar de manera periódica los términos y condiciones del Contrato vigente y en caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del presente Contrato conforme a lo señalado en la cláusula Vigésima Primera de este instrumento.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL

El presente Contrato constituye la plena, total y única manifestación de la voluntad de las partes, por lo que cualquier acuerdo, escrito, notificación u oferta, realizada previamente a éste Contrato, sea de manera escrita o verbal, y que se relacione directa o indirectamente con el objeto del presente instrumento, queda sin efecto alguno, por lo que ninguna de las partes se reserva acción o derecho alguno que ejercer, derivado de cualquiera de dichos actos previos.

Sin perjuicio de lo establecido en el presente Contrato, los términos y condiciones acordados en el Contrato de Suministro de Telefonía Básica celebrado entre TELMEX y el CLIENTE subsistirán en todas sus partes.

VIGÉSIMA OCTAVA. ANEXOS

Los anexos de este Contrato forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

VIGÉSIMA NOVENA. LEYES Y JURISDICCIÓN

La interpretación y cumplimiento del contenido y alcance del presente instrumento se regirá por las disposiciones aplicables de los Estados Unidos Mexicanos, acordando las partes someterse expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en el Distrito Federal y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares o convencionales, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá acudir, en la vía administrativa, ante la Procuraduría Federal del Consumidor para la resolución de cualquier controversia relacionada con el SERVICIO.

ANEXO "1"

A. MODALIDADES DEL SERVICIO

SERVICIO (Modalidades)	VELOCIDAD DE RECEPCIÓN	VELOCIDAD DE ENVÍO	CARACTERÍSTICAS
Infinitum 256	hasta* 256 Kbps	hasta* 64 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. IP Dinámica 1 buzón de correo electrónico de 2 GB con dominio prodigy.net.mx (incluida la cuenta de acceso a Internet)** NOTA: Esta modalidad le da la posibilidad de recibir hasta 2 Gigabytes por mes.
Infinitum 512	hasta* 512 Kbps	hasta* 128 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. IP Dinámica 1 buzón de correo electrónico de 2 GB con dominio prodigy.net.mx (incluida la cuenta de acceso a Internet)** NOTA: Esta modalidad le da la posibilidad de recibir hasta 3 Gigabytes por mes, venta exclusiva para Paquete Conectes en Infinitum.
Infinitum 1000	hasta* 1024 Kbps	hasta* 128 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Prodigy Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. IP Dinámica 2 buzones de correo electrónico de 2 GB c/u con dominio prodigy.net.mx (incluida la cuenta de acceso a Internet)**. NOTA: Esta modalidad le da la posibilidad de recibir hasta 4 Gigabytes por mes, velocidad requerida para Paquete Acerques Residencial y Paquete Supernegocio.
Infinitum 1000 Plus	hasta* 1024 Kbps	hasta* 128 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Prodigy Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. IP Dinámica o Estática (Fija) de acuerdo a la elección del CLIENTE en el momento de la contratación. 2 buzones de correo electrónico de 2 GB c/u con dominio prodigy.net.mx (incluida la cuenta de acceso a Internet) **. Volumen de transferencia ilimitado (capacidad para enviar o recibir información). Velocidad requerida para Paquete Telmex Todo México Sin Limites
Infinitum 2 MB	hasta* 2048Kbps	hasta* 256 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Prodigy Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. IP Dinámica o Estática (Fija) de acuerdo a la elección del CLIENTE en el momento de la contratación. 5 buzones de correo electrónico de 2 GB c/u con dominio prodigy.net.mx (incluida la cuenta de acceso a Internet)**. Volumen de transferencia ilimitado (capacidad para enviar o recibir información). Velocidad requerida para Paquete Telmex Todo México Sin Limites
Infinitum Negocio	hasta* 1024 Kbps	hasta* 384 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Prodigy Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. IP Dinámica o Estática (Fija) de acuerdo a la elección del CLIENTE en el momento de la contratación. Volumen de transferencia ilimitado (capacidad para enviar o recibir información). Velocidad requerida para Paquete Telmex Negocio 1Mb
Infinitum Negocio Red	hasta* 2048Kbps	hasta* 640Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Prodigy Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. IP Dinámica o Estática (Fija) de acuerdo a la elección del CLIENTE en el momento de la contratación. Volumen de transferencia ilimitado (capacidad para enviar o recibir información). Velocidad requerida para Paquete Telmex Negocio 2Mb
Infinitum Negocio Premium	hasta* 4096Kbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Prodigy Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. IP Dinámica o Estática (Fija) de acuerdo a la elección del CLIENTE en el momento de la contratación. Volumen de transferencia ilimitado (capacidad para enviar o recibir información) Velocidad requerida para Paquete Telmex Negocio 4Mb

*Las velocidades pueden variar en función de factores tales como: distancia del domicilio en donde se presta el SERVICIO a la central de TELMEX, condiciones del cableado en el domicilio del CLIENTE, entre otros.

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

La velocidad contratada estará comprendida entre el EQUIPO TERMINAL entregado al CLIENTE y hasta el primer punto de acceso a la red de TELMEX

** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo a la estrategia comercial de TELMEX, lo cual se notificará al CLIENTE través de la página web www.telmex.com.

El CLIENTE elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXION:

Alámbrico
WiFi

El CLIENTE reconoce y acepta que TELMEX aplicara las tarifas vigentes a la fecha de la contratación del SERVICIO, por gasto de habilitación y renta mensual.

El SERVICIO con dirección IP Estática (Fija) sólo se puede contratar en LINEA TELMEX Comercial de conformidad a las políticas comerciales vigentes.

B. REQUERIMIENTOS MINIMOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO DEL CLIENTE

En caso de que el EQUIPO DE COMPUTO del CLIENTE no cuente con los requisitos mínimos de Software y Hardware que a continuación se describen, TELMEX no proporcionará el SERVICIO.

Equipo Terminal	Alámbrico	WiFi
Equipo de Computo	Escritorio ó Portátil	Escritorio ó Portátil
Arquitectura	PCI / USB	PCI / USB
Procesador	Pentium a 166 Mhz o mayor o compatible	Pentium a 166 Mhz o mayor o compatible
Memoria RAM	32 Mbytes o mayor y 128 Mbytes para Microsoft Windows XP	32 Mbytes o mayor y 128 Mbytes para Microsoft Windows XP
Unidad de Lectura	Drive CD-ROM 2x o mejor	Drive CD-ROM 2x o mejor
Espacio disponible en Disco Duro	40 Mbytes	40 Mbytes
Alimentación Eléctrica	110 VAC Utilizar un regulador de voltaje con supresor de picos	110 VAC Utilizar un regulador de voltaje con supresor de picos
Puerto de Conexión Alámbrica (Hardware)	Puerto USB high-powered para conexión USB. Tarjeta Controladora de red Ethernet 10/100 Base-T RJ45, Cumpla con estándar IEEE 802.11 (1 Puerto libre)	Puerto USB high-powered para conexión USB. Tarjeta Controladora de red Ethernet 10/100 Base-T RJ45, Cumpla con estándar IEEE 802.11 (1 Puerto libre)
Puerto de Conexión Inalámbrica	No aplica	Antena para recepción Wi Fi, con estándar IEEE 802.11b /802.11g arquitectura PCI / USB / PCMCIA
Software	Internet Explorer 6 o Netscape 4 o superior	Internet Explorer 6 o Netscape 4 o superior
*Win 98 / 98 SE / ME / 2000/XP / Vista	Sí	Sí
*Win NT 4.0	No aplica en puerto USB. Compatible en Puerto Ethernet 10/100 BT IEEE 802.11	No aplica en puerto USB. Compatible en Puerto Ethernet 10/100 BT IEEE 802.11
MAC 8.5, 8.6,9.0, 9.1,9.2 y 10	Sí	Sólo para V. 9 y 10

Notas: Las versiones de Windows requeridas en el EQUIPO DE COMPUTO se sugieren sean en español. Con el fin de obtener un desempeño óptimo del SERVICIO, se sugiere que el EQUIPO DE COMPUTO en el cual se instalará el SERVICIO cuente con un sistema de Antivirus y Firewall actualizado.

Cualquier EQUIPO TERMINAL, puede ser utilizado para integrar una red LAN, con las salvedades que apliquen para cada caso. Si el CLIENTE lo desea podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado el CLIENTE a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.

Anexo "2"
KIT DE CONEXIÓN (EQUIPO TERMINAL)

1. ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACION DEL SERVICIO

Cuando el CLIENTE haya contratado el SERVICIO en las Tiendas Comerciales TELMEX; se entregará el KIT DE CONEXIÓN al momento de la contratación.

Cuando el CLIENTE haya contratado el SERVICIO a través de: (i) la página web www.telmex.com; (ii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al CLIENTE de acuerdo a la ubicación de su domicilio; ó bien, (iii) cualquier canal que TELMEX tenga disponible; el KIT DE CONEXIÓN le será entregado al CLIENTE vía mensajería, en el entendido que en caso de así requerirlo, el CLIENTE podrá recoger el KIT DE CONEXIÓN en la Tienda Comercial TELMEX más cercana al domicilio registrado en su LINEA TELMEX.

Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad del CLIENTE: (i) verificar que dentro del mismo se incluyan tanto el modelo del EQUIPO TERMINAL (Alámbrico o WiFi) elegido por el CLIENTE como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO y (ii) realizar la instalación del EQUIPO TERMINAL y demás componentes del mismo, así como llevar a cabo la configuración del SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro de dicho KIT DE CONEXIÓN. En ningún caso TELMEX será responsable de la instalación y/o configuración del EQUIPO DE CÓMPUTO.

En caso de que de la verificación realizada por el CLIENTE, se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado esta incompleto o que el EQUIPO TERMINAL no sea el modelo elegido por el CLIENTE, deberá reportar lo anterior, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, para solicitar la sustitución del KIT DE CONEXIÓN. Se procederá a sustituir el KIT DE CONEXIÓN, siempre y cuando el CLIENTE devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente entregado al personal del servicio de mensajería que se presente en el domicilio del CLIENTE para entregar el nuevo el KIT DE CONEXIÓN.

2. EQUIPO TERMINAL

El CLIENTE reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL lo recibe en calidad de comodato, en consecuencia el CLIENTE se constituye en responsable del buen uso y conservación del mismo, debiendo incluso, conectar dicho EQUIPO TERMINAL a un equipo regulador de voltaje que lo proteja de cualquier posible daño que sea causado por descargas eléctricas.

En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar el mismo, sin costo para el CLIENTE, cuando se considere que el EQUIPO TERMINAL es inadecuado para el correcto funcionamiento del SERVICIO.

En caso de que el CLIENTE no acepte la referida modificación a la configuración del EQUIPO TERMINAL o en su caso, el reemplazo de éste, TELMEX se reserva el derecho de dar por terminado el presente Contrato conforme a los términos y condiciones de la cláusula Vigésima Segunda del Contrato.

Las modificaciones, que por solicitud del CLIENTE se realicen al EQUIPO TERMINAL y que tengan un costo para el CLIENTE, previo a realizar las mismas, se deberá: (i) notificar al CLIENTE el costo que impliquen éstas y (ii) contar con la autorización del CLIENTE para implementarlas.

Las modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL podrán realizarse en el domicilio del CLIENTE o vía remota, sin que lo anterior constituya una violación a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Queda prohibido al CLIENTE realizar cualquier modificación al EQUIPO TERMINAL o conectar al mismo, aparatos y/o dispositivos diferentes a los ACCESORIOS y al equipo regulador de voltaje. En caso de contravenir lo estipulado en el presente párrafo, el CLIENTE será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de rescindir el presente Contrato.

3. ACTIVACION DEL SERVICIO

En caso de que por alguna circunstancia no se pueda llevar a cabo la activación del SERVICIO, el Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes le informará al CLIENTE tal situación y en la fecha que acuerden las partes, se procederá a recoger en el domicilio del CLIENTE el KIT DE CONEXIÓN que haya sido entregado. En este caso, si el CLIENTE realizó algún pago respecto del SERVICIO, TELMEX procederá a bonificar, en el siguiente recibo TELMEX o cuenta maestra, las cantidades que hayan sido pagadas por éste.

4. REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL

En caso de falla del EQUIPO TERMINAL, TELMEX procederá a reemplazar el mismo, siempre y cuando el CLIENTE entregue el EQUIPO TERMINAL al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio del CLIENTE para atender la falla del SERVICIO. El CLIENTE deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos, acordando las partes que, si el CLIENTE no devuelve el EQUIPO TERMINAL en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELMEX, en una sola exhibición, el cargo que se establece en el numeral séptimo del presente Anexo, mismo que será facturado al CLIENTE en el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra. Al momento de su entrega, se proporcionará al CLIENTE una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el número de teléfono y nombre del CLIENTE, número de serie del EQUIPO TERMINAL, nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

En caso de falla imputable al CLIENTE, robo o extravío del EQUIPO TERMINAL, el CLIENTE reportará dicha eventualidad al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes, con el objeto de que se le proporcione otro EQUIPO TERMINAL, quedando obligado el CLIENTE a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado al CLIENTE por TELMEX en el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra respectiva.

El reemplazo del EQUIPO TERMINAL se llevará a cabo en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la fecha y hora en que el CLIENTE: (i) haya devuelto el EQUIPO TERMINAL que presentó la falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

5. CAMBIO DE EQUIPO TERMINAL

En caso de que el CLIENTE desee cambiar el modelo del EQUIPO TERMINAL elegido para la prestación del SERVICIO, deberá: (i) solicitar dicho cambio y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de EQUIPO TERMINAL, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren vigentes.

Cuando el CLIENTE haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELMEX; se entregará el nuevo KIT DE CONEXIÓN en ese mismo momento.

Cuando el CLIENTE haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al CLIENTE de acuerdo a la ubicación de su domicilio; el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado al CLIENTE vía mensajería dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN, será responsabilidad del CLIENTE configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN.

6. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL

En caso de terminación o rescisión del presente Contrato, el CLIENTE se obliga a devolver el EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELMEX. Al momento de su devolución, se proporcionará al CLIENTE una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el número de teléfono y nombre del CLIENTE, número de serie del EQUIPO TERMINAL, nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. El CLIENTE deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos. En caso de que el CLIENTE no devuelva el EQUIPO TERMINAL en términos de lo señalado en la presente cláusula, el CLIENTE queda obligado a pagar a TELMEX, en una sola exhibición, el cargo que se establece en el numeral séptimo del presente Anexo, mismo que será facturado al CLIENTE en el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra.

7. CARGO POR NO DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL

El CLIENTE reconoce y acepta que en caso de que no devuelva a TELMEX el EQUIPO TERMINAL de conformidad con lo establecido en el numeral sexto del presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de penalización por no devolución del EQUIPO TERMINAL de conformidad a la tarifa vigente, mismo que le será facturado al CLIENTE por TELMEX en el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra respectiva.

**ANEXO 3
POLITICAS DE USO DEL CORREO ELECTRONICO**

El CLIENTE reconoce y acepta que la contratación del SERVICIO en cualquiera de sus modalidades, le otorga una cuenta principal y cuentas secundarias de correo electrónico cuya configuración y uso quedará sujeto a las siguientes políticas comerciales:

1. CUENTAS DE ACCESO AL CORREO ELECTRONICO:

Las cuentas de acceso al CORREO ELECTRONICO identifican al CLIENTE en forma personal, a través de los siguientes elementos:

NOMBRE DEL USUARIO (Username): Nombre seleccionado unilateralmente por el CLIENTE como identificación propia, para acceder a la cuenta de CORREO ELECTRONICO.

DOMINIO: Nombre que identifica a una organización en Internet y se conforma de las siguientes partes:

- Nombre de la Organización;
- Tipo de organización (com, net, edu, org, mil, etc);
- Opcional el identificador del país (mx, co, ch, etc)

Ejemplo:

dominio.net.mx = prodigy.net.mx

SUBDOMINIO: nombre por medio del cual se identifica a una organización, servidor ó servicio dentro de un dominio, es decir es un prefijo que antecede a un Dominio.

Ejemplo:

. subdominio. dominio.net.mx = sistemas.mitmx.net

El CLIENTE reconoce y acepta que la cuenta principal de acceso al CORREO ELECTRÓNICO le será asignada bajo el dominio "prodigy.net. mx", en el entendido que la(s) cuenta(s) secundaria(s) que le correspondan al CLIENTE de conformidad a la modalidad del SERVICIO contratado podrá(n) ser configuradas por el CLIENTE con cualquiera de los dominios que se encuentren vigentes al momento de la activación del SERVICIO, mismos que se publicaran en www.telmex.com, asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que únicamente la(s) cuenta(s) secundaria(s) podrán configurarse con SUBDOMINIOS que el propio CLIENTE determine unilateralmente al momento de configurar las mismas, en el entendido que dicho SUBDOMINIO no podrá ser propiedad del CLIENTE.

Para el caso de la cuenta principal de CORREO ELECTRONICO, el CLIENTE podrá acceder a la misma utilizando los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN (Username y Password) seleccionados unilateralmente por éste último para configurar la CUENTA DE INTERNET para acceder al SERVICIO en la modalidad contratada, en caso de que el CLIENTE requiera utilizar otro Username y Password distinto al de la CUENTA INTERNET para acceder a la cuenta de acceso principal de su CORREO ELECTRONICO deberá realizar los cambios correspondientes de conformidad al procedimiento que para este supuesto se establece en la pagina de Internet www.telmex.com y bajo el dominio "prodigy.net.mx".

Cabe señalar que para realizar el cambio del Usuario y Contraseña (Username y Password) para la utilización de las cuentas de CORREO ELECTRONICO y/o configuración de los SUBDOMINIOS para la(s) cuenta(s) secundaria(s) que le correspondan al CLIENTE de conformidad a la modalidad del SERVICIO contratado deberá:

- Utilizar como mínimo 4 (cuatro) caracteres y como máximo 20 (veinte) caracteres en minúsculas y sin espacios.
- En caso de que el CLIENTE olvide su Username y Password para acceder al CORREO ELECTRONICO deberá comunicarse al 01 800 123 22 22.

Se deberán de tomar las siguientes medidas de seguridad en el cambio de Username y Password para acceder a las cuentas de CORREO ELECTRONICO:

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

Cuenta Principal del CORREO ELECTRÓNICO:

TIPO DE CONEXIÓN	ACCIONES
EQUIPO TERMINAL DSL (Revisar en www.telmx.com las características del modem)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar Username y Password del EQUIPO TERMINAL 2. Si el CLIENTE usa su cuenta Dial UP deberá modificar Username y Password. 3. Modificar Username y Password del CORREO ELECTRONICO (el CLIENTE tendrá que actualizar el Username y Password de su CORREO ELECTRONICO de acuerdo a la guías de configuración publicadas en www.telmx.com, para poder recibir e enviar mensajes electrónicos. 4. Si el CLIENTE usa su cuenta para Prodigy Móvil deberá modificar Username y Password.
EQUIPO TERMINAL DSL Modem Preconfigurado. (Revisar en www.telmx.com las características del Modem)	<ol style="list-style-type: none"> 1. No tiene que realizar ningún cambio en la configuración del EQUIPO TERMINAL. 2. Si el CLIENTE usa su cuenta Dial UP modificar Username y Password. 3. Modificar Username y Password del CORREO ELECTRONICO (el CLIENTE tendrá que actualizar el Username y Password de su CORREO ELECTRONICO de acuerdo a la guías de configuración publicadas en www.telmx.com, para poder recibir e enviar mensajes electrónicos. 4. Si el CLIENTE usa su cuenta para Prodigy Móvil deberá modificar Username y Password.

Cuentas Secundarias o Adicionales del CORREO ELECTRONICO

TIPO DE CONEXIÓN	ACCIONES
EQUIPO TERMINAL DSL anterior a Modem Preconfigurado. (Revisar en la parte de abajo del modem)	Modificar Username y Password del CORREO ELECTRONICO (el CLIENTE tendrá que actualizar el Username y Password de su CORREO ELECTRONICO de acuerdo a la guías de configuración publicadas en www.telmx.com , para poder recibir e enviar mensajes electrónicos.
EQUIPO TERMINAL DSL Modem Preconfigurado. (Revisar en la parte de abajo del Modem)	Modificar Username y Password del CORREO ELECTRONICO (el CLIENTE tendrá que actualizar el Username y Password de su CORREO ELECTRONICO de acuerdo a la guías de configuración publicadas en www.telmx.com , para poder recibir e enviar mensajes electrónicos.

El CLIENTE es el único responsable por el uso de su CORREO ELECTRONICO. Se considera que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando el Username y Password ó direcciones tanto IP Estáticas (Fijas) o dinámicas asignadas, se atribuirá al titular del CORREO ELECTRONICO, por lo anterior en caso de robo o extravío del Username y/o Password seleccionados unilateralmente por el CLIENTE para acceder al CORREO ELECTRONICO, el CLIENTE deberá reportarlo

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

inmediatamente al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 , a fin de que sea suspendido el acceso al CORREO ELECTRONICO y el CLIENTE determine unilateralmente un nuevo Username y Password.

Queda bajo la responsabilidad del CLIENTE asegurarse que su CORREO ELECTRONICO sea cerrado al final de cada SESION DE INTERNET, por lo que será el único responsable por accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información que el CLIENTE consulte, transmita o reciba a través del CORREO ELECTRONICO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso del CORREO ELECTRONICO por parte del CLIENTE.

El CLIENTE será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra por pérdida de información ocasionada por descargas de programas en su EQUIPO DE COMPUTO.

2. CARACTERISTICAS DEL CORREO ELECTRONICO:

- La capacidad de almacenamiento del CORREO ELECTRONICO será la publicada en la página web www.telmex.com, por lo que el CLIENTE será responsable de consultar en su CORREO ELECTRONICO la barra de utilización del mismo con la finalidad de identificar la capacidad que tiene disponible para seguir recibiendo mensajes electrónicos y en su caso, suprimir los mensajes almacenados en el referido CORREO ELECTRONICO, a fin de mantener la capacidad del mismo. Dichos mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRONICO. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, el CLIENTE será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.
- Los mensajes electrónicos que el CLIENTE envíe o reciba y que contengan archivos adjuntos deberán tener la capacidad máxima autorizada en la página web www.telmex.com, en el entendido que dicha capacidad podrá variar de acuerdo a la modalidad del SERVICIO.
- EL CORREO ELECTRONICO cuenta con protección de antispam y antivirus, por lo que se podrá solicitar al CLIENTE en cualquier momento realice aquellas validaciones que lo identifiquen para que pueda seguir utilizando el CORREO ELECTRONICO, en el entendido que aquellos mensajes electrónicos que contengan o sean marcados como spam y/o virus serán eliminados.
- El CORREO ELECTRONICO permitirá al CLIENTE el envío máximo de mensajes electrónicos por conexión y destinatarios por mensaje electrónico que sea publicada en la página web www.telmex.com, por lo que el CLIENTE será responsable de consultar la página web www.telmex.com con la finalidad de identificar la capacidad que tiene el CORREO ELECTRONICO disponible para enviar mensajes electrónicos por conexión y destinatarios por mensaje electrónico. Una vez que se haya excedido la capacidad, el CLIENTE reconoce y acepta que los nuevos mensajes electrónicos que desee enviar serán rechazados en forma automática.
- El CLIENTE reconoce y acepta que no se garantiza el envío ni la recepción de mensajes electrónicos ni los tiempos de entrega y recepción de los mismos, en el entendido que la información enviada o recibida a través de los mensajes electrónicos no se trasmite en forma encriptada por lo tanto no se garantiza que en el tránsito del mensaje electrónico la información contenida en el mismo sea interceptada por terceros.

TELMEX no será responsable por el contenido e integridad de la información depositada en su CORREO ELECTRONICO, disco duro virtual o lista de contactos, mensajes electrónicos depositados.

3. ACCESO AL CORREO ELECTRONICO

FORMAS DE ACCESO	ACCESO	FUNCIONALIDAD
Web www.telmex.com	Navegador Versiones soportadas: MS Internet Explorer versión 6.0 y superior. Netscape 7.0 y superior Firefox 1.5 for Windows y superior	Envía y recibe desde cualquier punto en Internet sin necesidad de estar conectado con un acceso de Prodigy.
SMTP ⁽¹⁾ y ⁽²⁾	CLIENTE de correo instalado en la PC del usuario, consultar la lista en telmex.com	Si el CLIENTE utiliza el puerto 25 para el envío de correos estará limitado a solo poderlo utilizar en la red de Prodigy. Si el CLIENTE utiliza el puerto 587 para el envío de correos lo podrá utilizar en cualquier red que permita el envío de correos utilizando este puerto
	Cliente de correo instalado en la PC del	Envía y descarga los correos

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

POP3 ⁽²⁾	usuario, consultar la lista en telmex.com	recibidos en el servidor. Desde cualquier punto en Internet en el mundo sin necesidad de estar conectado con un acceso Prodigy.
---------------------	---	---

(1) El envío de CORREO ELECTRONICO a través de SMTP puerto 25, se encuentra protegido, para cuentas de correo electrónico distintas a los dominios vigentes, con la finalidad de evitar el envío de SPAM a través de la red de Internet.

El CLIENTE podrá realizar la configuración de cuentas de correo electrónico de cuentas distintas pertenecientes a otro proveedor de correo electrónico, utilizando configuraciones propietarias de dicho proveedor, que garanticen la autenticidad del emisor de correo electrónico. Para tales efectos, el CLIENTE podrá utilizar configuraciones basadas en el uso de correo electrónico WEB, seguro o cifrado (SSL, TLS ó Puerto distinto al 25).

(2) Con el objetivo de que el CORREO ELECTRÓNICO no sea usando como herramienta de envío de SPAM, el CLIENTE podrá activar el puerto 587 (siguiendo guías en www.telmex.com) y una vez activado dicho puerto el CLIENTE deberá autenticarse cada vez que entre al CORREO ELECTRÓNICO.

4. ENVIO Y RECEPCION DE MENSAJES ELECTRONICOS

Los mensajes electrónicos que el CLIENTE envíe y/o reciba a través del CORREO ELECTRONICO deberán contener como mínimo, la siguiente información, tomando, además en consideración las características señaladas en el numeral 1 del presente Anexo: Destinatario; Remitente; Asunto y Texto en el cuerpo del mensaje electrónico.

El CLIENTE reconoce y acepta que serán rechazados los mensajes electrónicos que reciba el CLIENTE a través de su CORREO ELECTRONICO por las siguientes razones:

- Si la dirección IP a través de la cual recibe el mensaje electrónico se encuentra registrada en la lista ubicada en el sitio web <http://www.mail-abuse.com/cgi-bin/lookup>
- Si la dirección IP de origen está catalogada como IP dinámica
- Dominio y/o usuario origen bloqueado
- Si el mensaje electrónico recibido contiene virus o es clasificado como Spam
- Si el destinatario es inexistente o inválido.
- Si el destinatario está suspendido
- Si el CORREO ELECTRONICO se encuentra saturado
- Dominio destino inválido

5. SUSPENSIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

EL CLIENTE reconoce y acepta que el CORREO ELECTRONICO se podrá suspender por inactividad del mismo, entendiéndose por inactividad la falta de acceso al CORREO ELECTRONICO con base en lo siguiente:

1. Si el CORREO ELECTRONICO se encuentra inactivo durante 90 (noventa) días naturales, el CLIENTE reconoce y acepta que serán eliminados los contactos y archivos que hubiera almacenado en el CORREO ELECTRONICO (aplica para cuentas principales y secundarias), en este supuesto el CLIENTE podrá seguir utilizando el CORREO ELECTRONICO para recibir y enviar mensajes electrónicos.
2. Si el CORREO ELECTRONICO se encuentra inactivo durante 120 (ciento veinte) días naturales, se procederá en los siguientes términos:
 - A la cuenta principal del CORREO ELECTRONICO se le borrará la información contenida en el mismo y se dejará como suspendida para uso de CORREO ELECTRONICO, pero estará reservada para uso del SERVICIO durante el tiempo de contratación.
 - Las cuentas secundarias del CORREO ELECTRONICO se eliminarán perdiendo el Username y/o Password y la información contenida en el mismo.

El CLIENTE podrá reactivar la cuenta principal del CORREO ELECTRONICO, llamando Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22.

6. CANCELACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

EL CLIENTE reconoce y acepta que el CORREO ELECTRONICO podrá ser cancelado en caso de que el mismo se utilice para fines distintos a los autorizados en el presente Contrato y Anexo, de manera enunciativa más no limitativa por:

- Utilizar la infraestructura del SERVICIO como servidor de correo electrónico de paso (mail relay) para hacer llegar a una gran cantidad de usuarios Spam, así como también utilizarlos para colocar o escribir un mensaje sencillo o mensajes de contenido similar en varios grupos o foros de discusión (newsgroups).
- Cargar archivos que contengan virus o programas que descarguen otros archivos que pudieran perjudicar el funcionamiento de los equipos de terceros.
- Utilizar, descargar o de otra manera copiar o proporcionar con o sin fines lucrativos a una persona física o moral cualquier directorio de los usuarios del SERVICIO u otros servicios comercializados por TELMEX.

Por lo anterior, el CLIENTE se obliga a sacar y mantener en paz y a salvo a TELMEX de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de TELMEX que se relacione con cualquier información, archivos o programas que el CLIENTE consulte, transmita o reciba a través del CORREO ELECTRONICO.

El CLIENTE deberá abstenerse de hacer uso del CORREO ELECTRONICO para fines no autorizados conforme al presente instrumento; en caso contrario, el CLIENTE será responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios, alteraciones o modificaciones que se causen a la red o a los medios a través de los cuales se proporciona el CORREO ELECTRONICO, así como de cualesquiera daños y/o perjuicios que puedan causarse a terceros.

En ningún caso, TELMEX responderá por perjuicios, daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme al presente Anexo le corresponden.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA EMPRESA GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "GTM") Y POR LA OTRA, EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

I) Declara GTM.

a) Que es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

b) Que es una persona jurídica autorizada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes quien le otorgó con fecha 5 de junio de 2003 una Concesión de red pública de telecomunicaciones para prestar y ser responsable ante el Suscriptor de los Servicios de Telefonía de Larga Distancia Nacional e Internacional y con fecha 28 de marzo de 2006 le otorgó la modificación para proveer el servicio básico de telefonía local (fija) y telefonía pública.

c) Que con fecha 25 de abril de 2008 la Comisión Federal de Telecomunicaciones le otorgó la Constancia de Registro de Servicios de Valor Agregado SVA-046/2008 para prestar, entre otros, el servicio de provisión de acceso a Internet.

II) Declara El Suscriptor:

a) Que es su voluntad contratar los servicios de GTM y acepta las obligaciones derivadas del consumo correspondiente a los servicios.

b) Que los datos que ha proporcionado y que se contienen en la Carátula, los Anexos y demás documentación proporcionada a GTM son auténticos.

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Las Partes acuerdan que para efectos de este Contrato, los conceptos que a continuación se enlistan tendrán el significado siguiente:

Activación: Es el proceso mediante el cual el Equipo en plan de prepago ó pospago queda listo para ser usado por el Suscriptor para recibir el Servicio, mismo que podrá ser consultado llamando al 050 ó en un Centro de Atención a Clientes (CAC).

Anexo: Documento o documentos que, tratándose de la contratación de planes comerciales, contienen, entre otros conceptos, los números de Equipo(s) asignado(s) a

el(los) Usuario(s), número(s) de serie del (os) Equipo(s) asignado a cada línea, especificaciones y condiciones o Servicios Adicionales previamente solicitados y autorizados. Dicho(s) anexo(s) junto con el presente instrumento formarán parte integral del Contrato.

Área de Servicio Local: Delimitación geográfica, en la cual se presta el servicio local entre Usuarios ubicados en cualquier punto dentro de ella.

Carátula: Anverso de este Contrato que forma parte integral del mismo, donde se consignan los datos generales del Suscriptor, del Equipo, modalidades de contratación, Planes Tarifarios y Servicios contratados.

Centro de Atención a Clientes (CAC): Son los establecimientos autorizados por GTM para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, lugares en donde también brinda atención al Usuario relacionada con los servicios que presta. En caso de requerir información de alguno de los CAC, podrá obtenerla llamando desde su Equipo al 050 de Atención a Clientes y en www.movistar.com.mx.

Código de Prácticas Comerciales: Documento aprobado por la Cofetel que sirve de guía para la relación entre los Usuarios y GTM, y para la atención de los empleados de ésta a los Usuarios, el cual estará disponible en la página www.movistar.com.mx y los CAC.

Cofetel: Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Contrato: Es el presente acuerdo de voluntades elaborado por GTM, el cual el Suscriptor está aceptando, mismo que ha sido aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y autorizado por la Cofetel.

Equipo: Terminal de comunicaciones mediante la cual el Usuario se conecta a la red de GTM para tener acceso a los servicios del presente Contrato que se describen en la Carátula y Anexo. El Equipo terminal de comunicaciones podrá ser provisto por GTM, o bien podrá ser un Equipo propiedad del Suscriptor que se encuentre homologado para tener acceso a la red de GTM. El **Equipo que provea GTM** pasará a ser propiedad del SUSCRIPTOR toda vez que se hayan cubierto de cualquier forma los pagos respectivos a los plazos forzosos.

En los planes prepagados el Usuario adquiere y paga el costo del Equipo al momento de la Contratación. En los planes de pospago o híbridos el Usuario tiene la opción de pagar el Equipo al momento de la contratación o recibirlo con subsidio.

Está **prohibido remover la tarjeta SIM** del Equipo ya que puede provocar fallas en el Servicio.

Empresa: Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V. (GTM).

Partes: Son GTM y el Suscriptor, es decir, los contratantes en este instrumento.

Plan Tarifario: Es la oferta comercial de Servicios que GTM pone a disposición del Cliente y que se indica en la Carátula. Las tarifas y características así como los supuestos por los que GTM cobra los servicios de telecomunicaciones de dicha oferta pueden consultarse en las páginas www.movistar.com.mx y/o la página www.cft.gob.mx.

Planes de Contratación: Son los planes y modalidades bajo las cuales el Cliente puede contratar los Servicios de GTM, que son : (i) prepago libre de plazo; (ii) planes de renta básica mensual libre de plazo o con plazo forzoso, (iii) planes híbridos de renta básica mensual libres de plazo o con plazo forzoso, (iv) planes prepagados con recarga mínima mensual; o bien, (v) cualesquiera otros planes que GTM llegue a instrumentar en el futuro que sean convenientes y queden registrados ante la Cofetel.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo al que se obliga el Suscriptor en la contratación de los Servicios cuando al contratar o renovar un Plan Tarifario o al contratar Servicios Adicionales GTM le entregue un Equipo en subsidio.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Puntos de Contacto: Son aquellos donde el Cliente puede mantener una relación directa con GTM para obtener información de los productos y servicios, dentro de los cuales se entiende de manera enunciativa mas no limitativa como Puntos de Contacto:

Directos: Puntos de venta propios en días y horarios hábiles;
Página de Internet www.movistar.com.mx y llamando desde su Equipo al 050 (7 días x 24 HRS)

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por GTM e incluso cancelados sin previo aviso. En el 050 se dará mayor información al respecto.

Regiones Geográficas: Se refiere a las nueve regiones en las que GTM tiene autorizada la prestación de los servicios, mismas que en su conjunto abarcan toda la República Mexicana y que se encuentran descritas en su Código de Prácticas Comerciales que puede ser consultado en la página www.movistar.com.mx

Secretaría: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Servicio(s): Se refiere al Servicio de telefonía local fijo, al de acceso a Internet, a los Servicios Adicionales y a cualquier otro servicio que GTM tenga autorizado prestar. En cualquier tiempo, GTM podrá ofrecer nuevos Servicios, así como modificar las características de los existentes. La descripción del Servicio y los cargos aplicables podrán ser consultados por el Usuario en los CAC, llamando al 050 o en www.movistar.com.mx.

Servicios Incluidos: Entre otros, se encuentran los siguientes: Buzón de voz, Conferencia Tripartita, Desvío de llamada, Envío de Mensajes Cortos, Identificador de llamadas, Llamada en espera.

Servicios Adicionales: Servicios que el Suscriptor podrá contratar de manera separada y complementaria sin ser obligatorios, los cuales no serán requisito necesario a su Servicio original contratado durante la vigencia del presente Contrato, los que se cobrarán conforme a las tarifas registradas en la Cofetel. En todo momento, el Usuario podrá acudir a un CAC para que se le informe de los Servicios Adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo.

Cualquier solicitud de prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los servicios principales podrá realizarlos el Usuario en los CAC, a través de medios electrónicos de autogestión como el portal de Atención a Clientes www.movistar.com.mx, correo electrónico o vía telefónica a los teléfonos de contacto para Atención al Cliente 050, donde antes de dar de alta un servicio se verificará que quien lo solicita es el Suscriptor.

El Suscriptor podrá solicitar por escrito, en cualquier momento, la cancelación de los Servicios Adicionales en los CAC. La cancelación de estos de ninguna manera afectará la prestación del Servicio de telefonía que ofrece GTM, y no libera al Usuario de pagar los adeudos aplicables a los Servicios Adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación. La cancelación de los Servicios Adicionales se realizará a los 5 (cinco) días posteriores a la recepción de la solicitud respectiva del Suscriptor.

De manera enunciativa más no limitativa, entre los Servicios Adicionales se encuentran el Acceso a Internet de banda ancha y la Red Privada Virtual ("VPN" por sus siglas en inglés).

- Acceso a Internet de banda ancha: Es un servicio de acceso que utiliza la línea GTM y el equipo de cómputo propiedad del Usuario para navegar en Internet y enviar y/o recibir información vía electrónica a través de la dirección de correo electrónico del Usuario.

Las principales características técnicas del servicio de Acceso a Internet "Movistar Internet", es un servicio de Internet de Banda Ancha basado en la tecnología UMTS/HSDPA, la cual permite una velocidad de transmisión de datos de hasta 2Mbps para descarga de información ("bajada") y hasta 128Kbps para envío de información ("subida").

Este ancho de banda de 2Mbps, puede verse afectado hasta un nivel mínimo de 64 kbps en atención a algunos factores como son la cantidad de Usuarios conectados al mismo tiempo, la cantidad de información que se está descargando y el nivel de cobertura dentro de la edificación ("Indoor") o al exterior de la misma ("Outdoor").

La prestación del servicio de acceso a Internet se efectuará teniendo como única condición que los Usuario (s) se localicen dentro del área de cobertura del servicio de datos provista por GTM. Las velocidades de "bajada" y de "subida" de datos que el Usuario experimente podrán sufrir variaciones propias de la arquitectura de la red en atención a la ubicación geográfica, "indoor" u "outdoor" o la conectividad simultánea de otros Usuario (s) de este u otros servicios de datos, por lo que el rango de velocidad promedio que se tiene es de entre 300 y 500 Kbps.

- Red privada Virtual ("VPN"): Servicio en el cual las líneas contratadas por el Suscriptor forman un grupo privado y se comunican entre sí a través de marcaciones cortas usando numeración privada diferente de la asignada a GTM por la Cofetel.

Servicio Local: Es aquél tráfico que se cursa entre Usuario (s) de una misma central, o entre Usuario (s) de centrales que forman parte de un mismo grupo de centrales de servicio local.

Servicio de Larga Distancia: Es aquél tráfico que se cursa hacia un Área de Servicio Local diferente a aquella en que se tiene contratado el servicio, mismo que se presta mediante el acceso a las redes de concesionarios que estén autorizados para prestar dicho servicio.

Tarifas: Son las cuotas que deberá pagar el Usuario por la prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante la Cofetel. Las tarifas podrán consultarse llamando al 050, en los CAC y en www.movistar.com.mx y/o en la página www.cft.gob.mx. Las tarifas de Servicios de Valor Agregado no requieren de registro en la Cofetel.

Suscriptor/Ciente: El contratante de los Servicios cuyos datos aparecen en la Carátula.

Usuario: La persona que hace uso de los Servicios.

SEGUNDA.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.

GTM se obliga a prestar al Usuario los Servicios definidos en la Cláusula PRIMERA, durante las 24 (veinticuatro) horas del día los (365) trescientos sesenta y cinco días del año. Estos Servicios se prestarán en localidades de la República Mexicana que estén dentro de la cobertura que tiene autorizada por la Cofetel, observándose lo dispuesto en este instrumento, así como en estricto apego a la Ley, y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y conforme a las tarifas registradas ante la Comisión. La lista de localidades puede consultarse en www.movistar.com.mx, en los CAC y al 050.

TERCERA.- TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

GTM sólo estará obligado a prestar los Servicios una vez que el Equipo quede debidamente activado. GTM hará entrega del Equipo al momento de la firma del presente contrato.

La prestación de los Servicios queda sujeta a la condición de que el Suscriptor efectivamente brinde y otorgue a GTM las debidas garantías de pago que esta última determine.

La prestación de Servicios de Planes tarifarios de renta básica mensual que solicite el Usuario, estará sujeta a la evaluación crediticia y aprobación previa que GTM –por sí o por interpósita persona- lleve a cabo y se regirá por los términos y condiciones previstos en el presente Contrato.

El límite de crédito de los planes de postpago será en todo momento modificable, por lo que GTM se reserva el derecho de establecer un límite de crédito para cada caso en específico, mismo que podrá ser aumentado o disminuido en cualquier fecha, con base en el historial crediticio y capacidad de pago del Usuario. El Usuario podrá consultarlo llamando al 050.

Los Servicios pueden verse afectados por algunos factores como son la cantidad de Usuarios conectados al mismo tiempo, la cantidad de información que se está descargando y el nivel de cobertura dentro de la edificación ("indoor") o al exterior de la misma ("outdoor").

CUARTA.- PLANES DE CONTRATACIÓN.

Son los planes y modalidades bajo los cuales el Cliente puede contratar los Servicios de GTM, que son: (i) prepago libre de plazo; (ii) planes de renta básica mensual libre de plazo o con plazo forzoso, (iii) planes híbridos de renta básica mensual libres de plazo o con plazo forzoso, (iv) planes prepagados con recarga mínima mensual; o bien, (v) cualesquiera otros planes que GTM llegue a instrumentar en el futuro que sean convenientes y queden registrados ante la Cofetel.

Cuando el Suscriptor recibe de GTM un Equipo con subsidio, queda sujeto a un Plazo Forzoso cuya vigencia iniciará con la fecha de contratación.

Cuando el Usuario haya cubierto todos los pagos del Plan será dueño del Equipo.

Lo anterior en atención a que las rentas mensuales que por Servicio se cobran al Usuario, prevén dentro de su monto y debido pago forzoso, la recuperación de la inversión que al efecto ha hecho GTM al ofrecer al Usuario un Equipo en determinado precio preferente.

Junto con el Equipo se le entrega una póliza de garantía del fabricante que contiene los términos y condiciones bajo los cuales se hará efectiva la garantía, la vigencia de la misma, los números telefónicos de contacto y la lista de los centros de servicio autorizados.

El Usuario pagará por los Servicios conforme a lo establecido en las Cláusulas SEXTA, SÉPTIMA y OCTAVA.

Algunos de los planes comerciales son:

(i) **Plan de Prepago libre de plazo:** es aquel en que para hacer uso del Servicio el Usuario debe realizar recargas de saldo por cualesquiera de los medios autorizados por GTM.

(ii) **Plan de renta básica mensual:** consiste en el pago de una renta básica mensual y los consumos que excedan lo otorgado se verán reflejados en la factura mensual

(iii) **Plan Híbrido de renta mensual:** consiste en el pago de una renta básica mensual y una vez consumido lo incluido con la renta ya no podrá hacerse uso de los servicios a menos que se recargue saldo por cualesquiera de los medios autorizados.

(iv) **Plan prepagado con recarga mínima mensual:** requiere de recargas mensuales acumuladas por al menos el monto mínimo establecido en el Plan.

QUINTA.- PENALIDAD POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL PLAZO FORZOSO.

Para el caso que el Suscriptor hubiera celebrado un Contrato bajo el esquema de renta básica mensual con plazo forzoso, si pretende darlo por terminado antes del vencimiento de dicho plazo se obliga a notificar a GTM su intención con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que pretende opere dicha terminación y deberá cubrir a GTM la pena que le sea aplicable conforme a lo siguiente:

El pago del total de la(s) Renta(s) mensual(es) faltante(s) por cubrir para completar el plazo forzoso de que se trate, respecto de cada una de las líneas contratadas y de las cuales le fueron otorgados Equipo (s). Lo anterior en atención a que las rentas mensuales que por Servicio se cobran al Suscriptor, prevén dentro de su monto y debido pago forzoso, la recuperación de la inversión que al efecto ha hecho GTM al ofrecer al Suscriptor un Equipo en determinado precio preferente, y de ahí que la cancelación anticipada del plazo forzoso pactado genera un detrimento patrimonial en contra de GTM.

Sin perjuicio de lo pactado en el párrafo anterior, ante la cancelación del Contrato, el Usuario quedará obligado a cubrir a GTM el total de rentas mensuales vencidas que no haya cubierto, incluyendo cualquier adeudo por consumos y Servicio (s) que hubiere solicitado y se le hubieren provisto, aun si la suspensión del Servicio, terminación o rescisión del Contrato es producto de cualquiera de las causales de las Cláusulas DÉCIMA QUINTA y DÉCIMA SEXTA de este Contrato.

En caso de incumplimiento a lo pactado en esta cláusula, GTM podrá hacer efectiva la garantía de pago con que cuente en términos de lo previsto en la Cláusula OCTAVA.

En caso de que se modifiquen las condiciones de contratación y estas no deriven en una disminución en precio o aumento del número de servicios contratados al Suscriptor, este podrá dar por terminado el presente Contrato sin penalización. El Suscriptor deberá devolver el Equipo y accesorios que le fueron entregados, mismo que deberá encontrarse en condiciones de funcionamiento. La cancelación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar todas las cantidades adeudadas.

Para el supuesto en que los cambios o modificaciones al Contrato tengan su fundamento en disposiciones de autoridad administrativa o judicial competentes que alteren el contenido del Contrato, GTM informará fehacientemente al Suscriptor de dicha circunstancia, respecto de las modificaciones correspondientes que deriven del mandato judicial o administrativo. Si esta hipótesis se actualiza, el Suscriptor tendrá la posibilidad de rescindir el Contrato, con el pago de los montos que adeude al momento de la pena convencional que proceda, para el supuesto de contratación sujeta a un plazo forzoso que aún no haya expirado.

DE ADMISION

Causales de terminación anticipada:

Sin responsabilidad, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, sin necesidad de previa declaración judicial y sin responsabilidad alguna cuando:

- A. GTM no preste los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a lo estipulado en este contrato en la forma y términos convenidos.
- B. GTM no cumpla con los servicios correspondientes al Plan Tarifario contratado, siempre y cuando el Suscriptor se encuentre dentro del área de servicio local o zona geográfica específica de afectación.

Si el Usuario opta por conservar el Equipo, deberá pagar las mensualidades faltantes para completar el plazo forzoso.

En el caso de que no exista cobertura en el interior del domicilio para la prestación del Servicio, aun cuando el domicilio del Suscriptor se encuentre en una zona con cobertura, el Suscriptor podrá acudir al CAC dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de activación del servicio y podrá pedir a GTM la cancelación del Servicio, mismo que GTM deberá llevar a cabo de inmediato, sin que aplique penalización alguna, el Suscriptor deberá devolver el Equipo con sus accesorios y empaque original en condiciones de funcionamiento. Para efectuar esta cancelación el Suscriptor deberá identificarse plenamente y preferentemente presentar el contrato de servicios correspondiente. Si el Suscriptor presenta la cancelación del servicio después de concluido el plazo de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de activación se le aplicarán las penalizaciones por terminación anticipada del Contrato.

SEXTA.- PAGOS.

Por la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, el Usuario se obliga a pagar a GTM las cantidades que en moneda nacional correspondan conforme a las tarifas contratadas que al momento de la prestación de los Servicios se encuentren vigentes y registradas ante la Cofetel, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro de la factura correspondiente.

El Usuario recibirá una factura o comprobante por cada pago realizado.

Es responsabilidad del Usuario seleccionar el o los productos y Planes Tarifarios que se adecuen a sus necesidades y requerimientos de consumo, por lo que el uso de cualquier Servicio prestado está amparado bajo la aceptación del presente Contrato y deberá ser cubierto por el Usuario.

Las tarifas de los planes de contratación podrán ser modificadas por GTM en cualquier tiempo, previo su registro ante la Cofetel. En todo caso, el Suscriptor que tenga un plan con plazo forzoso podrá dar por terminado sin responsabilidad el Contrato estando en todo momento a lo establecido en la Cláusula QUINTA.

SÉPTIMA.- FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO.

Los Servicios facturados mensualmente al Usuario bajo el sistema de Planes Tarifarios de renta básica mensual serán enviados al Usuario de forma mensual al domicilio o podrá consultarlos por medios alternativos (correo electrónico brindado por el Usuario, CAC o página web www.movistar.com.mx). Para ello la factura se pondrá a disposición del Suscriptor con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite de pago a la vez que los montos deberán ser cubiertos en moneda nacional a más tardar el día señalado en la factura como fecha límite de pago.

La fecha de inicio de cobro de los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor, será la misma a la fecha de inicio en que se haga la prestación del servicio (el Equipo será entregado activado para funcionar).

El Usuario tendrá la obligación de cubrir los importes que, producto del uso de sus Servicios, fueran facturados por GTM hasta con 60 (sesenta) días de retraso.

El Usuario podrá autorizar que GTM le remita la factura impresa relativa al importe de uso de los Servicios al domicilio señalado en la Carátula o solicitar el envío de la factura vía electrónica a la dirección de correo electrónico que proporcione.

El hecho de que el Suscriptor no reciba la factura no libera al mismo de la obligación de pago de los Servicios dentro del plazo máximo establecido al efecto, siendo su responsabilidad solicitar su saldo al CAC, llamando al 050 o en www.movistar.com.mx, efectuar el pago oportuno del mismo y mantener actualizados los datos de entrega de la factura.

El Usuario podrá efectuar sus pagos en las instituciones bancarias referidas en las facturas y en los establecimientos autorizados al efecto por GTM, como también podrá hacerlo dando la instrucción a esta última de que se haga el cobro automático correspondiente mediante el cargo a una tarjeta de crédito o débito del Usuario, en el entendido que la fecha de pago será aquella en la cual GTM, a través del emisor de la tarjeta de crédito o débito, intente por primera vez cargar a la cuenta de dicha tarjeta las cantidades correspondientes al período de facturación de que se trate. En caso que el emisor de la tarjeta rechace el cargo, GTM seguirá intentando el mismo y si es aceptado a más tardar en la fecha límite de pago no generará gastos por Gestión de Cobranza. GTM podrá en cualquier momento y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito.

En caso de que la tarjeta de crédito o débito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el Usuario se obliga a informar por escrito a GTM de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 3 (tres) días hábiles.

En caso de que el Usuario cambie la forma de pago a efectivo, GTM podrá solicitarle las garantías complementarias acorde a su historial crediticio y capacidad de pago.

En caso de que el Usuario no pague los Servicios conforme a lo establecido en esta cláusula, GTM aplicará un cargo por Gestión de Cobranza en su siguiente facturación. El monto del cargo podrá ser modificado en cualquier momento. El Usuario podrá verificar el monto por gestión de cobranza en un CAC o llamando al 050.

Si el Usuario tiene dudas sobre su estado de cuenta o factura, o en caso de inconformidad con su contenido, deberá llamar al 050 para aclarar sus dudas, o bien presentar en un CAC por escrito su inconformidad dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de corte de dicha factura, en la que describa de manera breve y precisa los motivos de su queja, a efecto de que GTM pueda dar la atención debida a la misma y dar una contestación al Usuario dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de recepción de dicha queja, sin perjuicio de la obligación del Usuario de efectuar el pago total de los montos facturados de manera oportuna y exigir, de ser procedente, el reembolso y/o bonificación de las cantidades pagadas en exceso a GTM.

OCTAVA.- GARANTIA DE PAGO.

Con la finalidad de garantizar el pago de los Servicios objeto del presente Contrato, y solamente tratándose de esquemas de Planes tarifarios de renta básica mensual, GTM determinará la garantía que deberá establecer el Usuario con base en su historial crediticio y capacidad de pago.

Al término de la relación contractual y después que todos los montos que adeude el Usuario hasta el momento del término del contrato hayan sido debidamente cubiertos, las garantías de pago serán devueltas al Usuario.

Las garantías que podrán constituirse serán las siguientes:

A) Constitución de Depósito en efectivo

Si se opta por un depósito de dinero en efectivo, el depósito deberá hacerse por las cantidades que GTM determine al efecto con base en el historial crediticio y capacidad de pago del Cliente. El depósito de que se trata, será devuelto al Usuario sin generación de interés alguno, a la terminación del Contrato, siempre y cuando no haya adeudos pendientes por cubrir.

B) Tarjeta de crédito o débito

El Usuario está de acuerdo que de incurrir en el incumplimiento de sus obligaciones, GTM podrá cobrar los montos adeudados mediante el cargo automático al número de tarjeta de crédito o débito especificado en la Carátula o de otra tarjeta de crédito o débito designada y autorizada para dichos efectos ante GTM.

C) Anticipos de pago

GTM podrá exigir al Cliente un anticipo con base en su historial crediticio y capacidad de pago en los siguientes casos:

i) Para el caso de contratación de planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso dicho anticipo será abonado como pago a las últimas facturas de su plazo contractual.

ii) En caso de planes de renta básica mensual libre de plazo, dicho anticipo será devuelto dentro de los primeros 6 (seis) meses de vigencia del Contrato.

Para el caso de que las tarifas por los Servicios se hayan incrementado de tal suerte que la garantía otorgada inicialmente resulte insuficiente para asegurar o garantizar en debida forma el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Usuario, éste se compromete a incrementar la garantía al valor real de las obligaciones que garantiza previa notificación que de manera fehaciente GTM le haga llegar a este último de acuerdo con lo establecido en la Cláusula DÉCIMA OCTAVA. GTM no estará obligado a continuar prestando los Servicios mientras el Usuario no constituya en su favor, la(s) garantía(s) a que se hace mención en esta cláusula.

Así también, en el evento de que el Usuario llegue a tener frente a GTM adeudos ciertos, líquidos y exigibles –sean adeudos por sumas principales o accesorias- GTM podrá hacer efectiva(s) la(s) garantía(s) a que se ha hecho mención en esta cláusula, en virtud de que el deudor, al no garantizar, pierde de manera automática el beneficio del plazo para el pago de los adeudos correspondientes.

En los casos que el Usuario haya incurrido en alguna de las causales establecidas en los incisos d), e), f), g), h) e i) de la Cláusula DÉCIMA SEXTA, GTM podrá ejercer de manera inmediata la garantía constituida por el Usuario. Asimismo GTM se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que juzgue convenientes en contra del Usuario.

NOVENA.- USO DE LOS SERVICIOS.

El Suscriptor será responsable por la utilización que se haga del Equipo y de los Servicios, independientemente de la persona que haga uso de los mismos, incluyendo, sin que esto constituya limitación, a sus empleados, dependientes, cónyuge y familiares. Ello en atención a que, conforme a lo pactado en el párrafo siguiente, el

Suscriptor se encuentra obligado a pagar por los Servicios aun en el supuesto de que un tercero no autorizado por dicho Usuario haga uso del Equipo y Servicios.

GTM entregará al SUSCRIPTOR la garantía correspondiente del Equipo. En caso de que el Equipo se encuentre sujeto a reparación y el periodo de garantía sea aplicable, GTM suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo, **salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía, GTM proporcione al SUSCRIPTOR un Equipo sustituto.**

GTM no interrumpirá el cobro en el supuesto en que el Suscriptor utilice el Servicio mediante otro Equipo que esté en posesión de aquél.

En caso de que el plazo forzoso del contrato sea mayor al plazo de la garantía del EQUIPO, el SUSCRIPTOR acepta que cuando el EQUIPO presente fallas fuera del plazo de la garantía, este deberá realizar la reparación del Equipo por su cuenta o sustituir el mismo a efecto de cumplir con la totalidad del plazo forzoso, asimismo el Usuario estará obligado a continuar pagando por el servicio hasta terminar el plazo forzoso de la prestación del servicio.

DÉCIMA.- INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso de que los Servicios no se presten en la forma y términos convenidos establecidos en este contrato o no se proporcione, por causas directamente imputables a GTM el Usuario deberá comunicar en forma inmediata a GTM las fallas o interrupciones del Servicio(s) a través de los CAC o llamando al 050. Únicamente cuando se trate de fallas generalizadas imputables a GTM, esta procederá a compensar al Suscriptor la parte proporcional del servicio de telecomunicaciones del periodo de servicio que se dejó de prestar más una bonificación del 20% del monto de dicho periodo, a más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes.

Cuando la suspensión del Servicio(s) exceda 72 horas consecutivas en supuestos de caso fortuito o fuerza mayor después de haber sido reportada, GTM procederá a compensar al Suscriptor la parte proporcional del servicio de telecomunicaciones del periodo de servicio que se dejó de prestar a más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes.

Los periodos de falla causados por el Usuario al remover la tarjeta "SIM" no serán bonificables en ningún momento.

DÉCIMA PRIMERA.- CESIÓN DE DERECHOS.

Los derechos y obligaciones que a cargo y/o a favor del Usuario se contienen en el presente Contrato son considerados personalísimos, por lo que el Usuario no podrá cederlos o traspasarlos sin la previa autorización por escrito de GTM haciendo específica referencia a esta cláusula, e identificándose debidamente quién será el nuevo Usuario el cual, una vez que se determine su idoneidad, se subrogará en los derechos y obligaciones del antiguo Usuario. El procedimiento para llevar a cabo la

cesión de derechos se encuentra establecido y puede ser consultado en el Código de Prácticas Comerciales de GTM.

Para efectos de lo establecido en el párrafo que antecede, el Usuario se obliga a entregar a GTM el instrumento en donde conste la cesión de derechos de que se trata.

DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE GTM.

GTM prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, el presente Contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante la Cofetel.

DÉCIMA TERCERA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.

Para efectos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y las disposiciones que de ella emanen, el Usuario reconoce y acepta expresamente que los datos personales que entregue a GTM lleva a esta a dar un tratamiento a la información de conformidad con la normatividad aplicable en la materia, mencionando que los datos serán protegidos y tratados por ella de conformidad con el Aviso de Privacidad que ha sido puesto a su disposición a través del sitio de Internet www.movistar.com.mx para la consulta.

La aceptación del Suscriptor para que MOVISTAR emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, la entregue a terceros, así como también para recibir publicidad respecto de bienes, productos y servicios con base en lo establecido en las leyes y normas que sean de aplicabilidad en este tema, se encuentra sujeta a lo dispuesto en la Carátula.

DÉCIMA CUARTA.- VIGENCIA.

El presente Contrato se celebra por el término señalado en la Carátula y cualquiera de las Partes podrá darlo por terminado mediante aviso a la otra parte de conformidad con lo establecido en la Cláusula DÉCIMA OCTAVA con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que se pretende opere la terminación del Contrato.

GTM comunicará al **SUSCRIPTOR** con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, que el plazo forzoso está por concluir.

No obstante lo establecido en la presente cláusula, el Suscriptor que haya celebrado con GTM la contratación de Planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso, deberá estar, en todo momento sujeto a lo establecido en la Carátula y el Anexo correspondientes por lo que respecta al plan contratado, y previamente realizar el pago que como pena por terminar anticipadamente el Contrato ha quedado especificado en la Cláusula QUINTA de este instrumento. La cancelación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar todas las cantidades adeudadas.

Una vez que concluya el plazo forzoso pactado y el Suscriptor no manifieste nada en contrario, se entenderá que el Contrato se prorroga por tiempo indefinido y se sujeta a lo dispuesto en esta Cláusula.

DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN.

GTM podrá suspender la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna de su parte en los siguientes casos:

- a) Por robo o extravío del Equipo.
- b) Porque el Usuario no pague la renta mensual a más tardar en su fecha límite de pago.
- c) Por no dar aviso a GTM de la cancelación de la tarjeta de crédito o débito del Usuario si este optó por hacer sus pagos en forma automática.
- d) Porque el Usuario se exceda en el límite de crédito asignado por GTM a ese período.
- e) Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados contenidos en la Carátula, los anexos y/o la documentación proporcionada a GTM.
- f) En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, el anexo y/o la carátula correspondiente, o la ley de la materia.
- g) Por remover la tarjeta "SIM" del Equipo.

La suspensión del Servicio por cualquier causa señalada anteriormente no autoriza al Usuario a incumplir con sus obligaciones de pago, esto es, que en el lapso que transcurra entre la suspensión y, en su caso, la reactivación del Servicio, se siguen generando cargos por rentas u otros servicios contratados por el Usuario y que este deberá pagar.

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES AL USUARIO.

El presente Contrato podrá rescindirse por GTM en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos. La pena convencional no podrá ser superior al monto insoluto de la obligación principal:

- a) Para evitar algún daño de cualesquier índole a GTM por uso indebido de la línea o del Equipo por parte del Usuario.
- b) Por utilizar el Equipo o los Servicios 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 de Servicios.
- c) Por remover recurrentemente la tarjeta "SIM" del Equipo
- d) Si el Usuario comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de GTM y/o de la Secretaría o la Cofetel.
- e) En todos aquellos casos en los que GTM determine con base en la información con la que cuenta que el Usuario se encuentra realizando reoriginación de llamadas.
- f) Porque el Usuario incumpla con las obligaciones que asume en términos del presente acuerdo de voluntades, así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en el misma y/o la carátula correspondiente.

- g) Si el Usuario cede los derechos y/o obligaciones derivados del presente Contrato, el Anexo y/o la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de GTM.
- h) Si el Usuario no cubre todas las cantidades adeudadas a GTM dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios, en términos de lo previsto en la cláusula que antecede.
- i) Si se da la declaración de quiebra, concurso mercantil, suspensión de pagos o estado de insolvencia del Usuario.
- j) En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, el anexo y/o la carátula correspondiente o la ley en la materia

DÉCIMA SEPTIMA.- CAUSALES DE RESCISION IMPUTABLES A GTM.

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el Usuario en los siguientes casos:

- a) Si el Usuario no recibe atención por parte de GTM sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas en los CAC y 050, en términos de la Cláusula VIGÉSIMA, en el plazo de 30 (treinta) días naturales a partir de que sea interpuesta.
- b) Si GTM hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Usuario para la prestación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los servicios principales, siempre y cuando dicha solicitud haya sido debidamente formulada y haya sido presentada por el Usuario en alguno de los CAC o llamando al 050.
- c) Si GTM no realiza la bonificación a la que se refiere la Cláusula DÉCIMA, a más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes.
- d) Cualquier modificación a los términos y condiciones contenidos en el presente contrato, se deberá notificar al SUSCRIPTOR por parte de GTM en forma fehaciente al menos con 15 (quince) días de anticipación a la fecha de entrada en vigor de dicha modificación. En caso que el SUSCRIPTOR no acepte las modificaciones realizadas por GTM, contará con 15 (quince) días hábiles posteriores a la entrada en vigor de las mismas para solicitar a GTM la cancelación del contrato sin responsabilidad, de conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula QUINTA para lo cual deberá encontrarse al corriente en el pago de los SERVICIOS que estén sujetos a un plazo forzoso.

La rescisión del Contrato que se haga efectiva en términos de esta cláusula no exime al Suscriptor de su obligación de pago de todas las cantidades adeudadas al momento en que opere dicha rescisión.

DÉCIMA OCTAVA.- DOMICILIOS PARA NOTIFICACIONES Y/O AVISOS.

Las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del presente Contrato se entenderán practicadas de manera fehaciente conforme lo siguiente:

A GTM en el siguiente domicilio:

- i) Prolongación Paseo de la Reforma No. 1200, Piso 18, Colonia Cruz Manca, Servicio Postal, Delegación Cuajimalpa, Código Postal 05349, México, D.F.
At'n: Secretaría General.
- ii) En los Centros de Atención a Clientes (CAC).

Al Usuario, mediante el envío de:

- i) Servicio Postal
- ii) Servicio de mensajería
- iii) Mensajes cortos de texto ("SMS"), a través de su Equipo
- iii) Notificación por medios electrónicos

El domicilio del Suscriptor será el señalado al momento de llevar a cabo la contratación del Servicio o cualquier domicilio registrado posteriormente como actualización de datos. El Suscriptor deberá en todo momento notificar a GTM de manera fehaciente cualquier cambio de domicilio, dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales a partir de que tuvo verificativo. En caso contrario, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado.

DÉCIMA NOVENA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

La responsabilidad de GTM por cualquier circunstancia reclamada por el Usuario derivada de las obligaciones del presente Contrato, está limitada al monto correspondiente a las 2 (dos) últimas facturas.

VIGÉSIMA.- ACLARACIONES Y QUEJAS.

El Usuario no importando el lugar en donde haya contratado el Servicio de GTM dentro de la República Mexicana, podrá acudir a cualquiera de los CAC o Puntos de Contacto Directo a solicitar aclaraciones y/o formular quejas.

Asimismo, el Usuario deberá presentar sus quejas por escrito a GTM en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha en la cual surja el motivo de la queja, lo cual podrá hacer en los CAC y Puntos de Contacto en días y horarios hábiles exceptuando los días festivos señalados en la Ley Federal del Trabajo y llamando al 050 y los 365 días del año, 24 horas al día. Las partes establecen un periodo máximo de 30 (treinta) días naturales después de la fecha en que se presentó la discrepancia para poder dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del Usuario.

En el caso de que no exista cobertura en el interior del domicilio para la prestación del Servicio, aun cuando el domicilio del Suscriptor se encuentre en una zona con cobertura, el Suscriptor podrá acudir al CAC dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de activación del servicio y podrá pedir a GTM la cancelación del Servicio, mismo que GTM deberá llevar a cabo de inmediato, sin que aplique penalización alguna, mientras que el Suscriptor deberá devolver el Equipo con sus accesorios y empaque original en condiciones de funcionamiento. Para efectuar esta cancelación el Suscriptor deberá identificarse plenamente y preferentemente presentar el contrato de servicios correspondiente. Si el Suscriptor presenta la cancelación del servicio después de concluido el plazo de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de activación se le aplicarán las penalizaciones por terminación anticipada del Contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA.- REGISTRO Y AUTORIZACIONES.

Este Contrato fue aprobado y registrado por la Profeco bajo el número _____ de fecha _____ de _____ de _____ y autorizado por la Cofetel con oficio número _____ de fecha _____ de _____ de _____.

En caso que exista cualquier diferencia entre el texto del contrato registrado ante la(s) autoridad(es) competente(s) y este Contrato, la misma se tendrá por no puesta.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES AL PRESENTE CONTRATO.

De acuerdo con lo anterior, para el caso de que la Cofetel en cumplimiento de sus funciones autorice en forma posterior a la firma de este instrumento, un contrato diferente que pudiera contener nuevas condiciones para el Usuario contratante, GTM notificará a los Usuarios sobre la autorización de dichas condiciones, mediante la entrega de un nuevo contrato adjunto a su factura en los casos de pospago, en el entendido de que la continuación del uso del Servicio constituye un signo inequívoco de la voluntad del Usuario de sujetarse al nuevo contrato. En caso de que se modifiquen las condiciones de contratación al Usuario, este podrá hacer válida la terminación anticipada del contrato, de acuerdo a la cláusula QUINTA de este contrato.

VIGÉSIMA TERCERA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA.

Para el caso de que entre las partes llegara a presentarse cualesquier controversia relacionada con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes acuerdan someterse a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa. Asimismo, la Profeco es competente en la vía administrativa para resolver, en caso de presentarse alguna controversia.

El Suscriptor manifiesta que ha leído las condiciones y cláusulas del presente Contrato que firma y que entiende sus obligaciones y derechos derivados de las mismas, asumiendo así la responsabilidad implícita en su firma.

FIRMA DEL SUSCRIPTOR

FECHA: _____



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inscrito con el No. 951-2013

Expediente No. PFC.B.E.7/001010-2013

Fecha 2013/02/22 00:00:00

Registró.



RUBÉN DURÁN MIRANDA

Director General de Contratos de Adhesión, Registros y
Autofinanciamiento.

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN



CONTRATO

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Solicitud	Numero de Contrato	Numero de Autorización
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cuenta	Fecha de Contratación	Tipo de Cuenta

1.- Datos del Punto de Venta

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
 PUNTO DE VENTA: Vendedor:

2.- Datos del Cliente

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADSCRIPCIÓN

Persona física Persona moral Corporativo Gobierno

Nombre o Razón Social

RFC Tipo de Identificación Número de Identificación

3.- Datos del Domicilio del Cliente

Calle Número Exterior Número Interior

Colonia Delegación/Municipio Código Postal

Ciudad Estado Clave de larga distancia + teléfono

4.- Dirección para Facturación

Calle Número Exterior Número Interior

Colonia Delegación/Municipio Código Postal

Ciudad Estado Correo electrónico autorizado

5.- Datos del Apoderado Legal del Suscriptor

Nombre Clave de larga distancia + teléfono

6.- Datos del Equipo

Marca Modelo Valor MEID/IMEI

7.- Datos del Paquete Tarifario

Nombre del Paquete Plazo Forzoso Región Numero Celular

Renta Mensual Fecha de Pago Lugar de Pago Garantía (s) del suscriptor

8.- Servicios Adicionales Contratados

9.- Información de Crédito / Forma de Pago

10.- Autorización para Cargos mensuales automáticos a tarjeta de crédito

Por medio de la presente, solicito y autorizo a IUSACELL S.A. de C.V. para que realicen cargos automáticos a mi tarjeta de crédito de los servicios que sean prestados por IUSACELL, S.A. de C.V. en forma mensual y que se describen en el clausulado del presente contrato a partir de la fecha de contratación y sus correspondientes renovaciones.

No. de Tarjeta: Institución Financiera: Vencimiento (Mes/Año):

NOMBRE Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR / APODERADO LEGAL

11.- Resumen de Cargos por única vez

No. De Folio

<input type="text"/>				
Renta(s) Anticipadas	Forma de Pago	Cta. Bancaria	No. Autorización	Importe

La renta pagada por anticipado se aplicara a la primera factura de servicio.

Recibimos de _____ la cantidad de \$ _____ por conceptos detallados en el cuadro denominado "Resumen de cargos por única vez" que surge del cuerpo del contrato.

12.- Plancha de Tarjeta de Crédito

PLANCHA DE LA TARJETA DE CRÉDITO
(En caso de diferir la firma del suscriptor/apoderado legal)
_____ Nombre y firma del tarjetahabiente



IA FEDERAL
UMIDOR
BLICO DE
E ADRESIA

Respecto de la autorización de cargos automáticos a tarjeta de crédito el SUSCRIPTOR manifiesta lo siguiente:

- a) La suscripción de pagarés a favor del Emisor para documentar la disposición no será necesaria. Los que se efectúen de manera automática y que aparezcan en el estado de cuenta de mi tarjeta, harán prueba de la disposición.
- b) Que mi cuenta se encuentra al corriente de todos los pagos que se deben hacer bajo la misma; en caso de no ser así, el emisor no asumirá responsabilidad alguna.
- c) Los pagos que realicen al amparo de esta autorización serán sin responsabilidad para el emisor. Estoy bien entendido y por lo tanto acepto que el emisor permanecerá ajeno a cualquier relación que en mi calidad de usuario del servicio telefónico surja con IUSACELL, por lo que cualquier derecho, reclamación o solicitud, que en su caso se suscitase del contrato celebrado con IUSACELL las haré valer directamente. Esta autorización estará vigente mientras no sea revocada por medio de un escrito a IUSACELL con 30 días de anticipación. Así mismo, me obligo a informarles en el supuesto que dicha tarjeta sea cancelada por cualquier circunstancia.

El SUSCRIPTOR declara haber leído y obligase con todos y cada uno de los términos y condiciones del contrato de prestación de servicios contenido en este documento, así como en su caso del Anexo 1 que se adjunta al presente, el cual con la firma de este documento tendrá plena validez por lo que firma el SUSCRIPTOR de conformidad.

13.- Información Adicional

- Para activaciones de más de una línea es necesario llenar el anexo de "Líneas Múltiples" en el que se debe incluirán los datos de las líneas.
- El suscriptor acepta que se le informó y explicó respecto del contenido y alcances del presente contrato.
- Autorización para la utilización de información con fines mercadotécnicos o publicitarios:

El suscriptor sí no acepta que el prestador del servicio ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato y sí no acepta que el prestador del servicio le envíe información y sugerencias sobre ahorros y optimización de sus servicios.

Nombre y firma de autorización del Suscriptor

Nombre y firma del Vendedor

Lugar y fecha de contratación

CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y OTROS, QUE CELEBRA, POR UNA PARTE, IUSACELL, S.A. DE C.V., EN REPRESENTACION DE LA CONCESIONARIA (SEGÚN SE DEFINE MÁS ADELANTE) A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "IUSACELL", Y POR OTRA PARTE, LA PERSONA CUYO NOMBRE QUEDA ASENTADO EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE DOCUMENTO A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL SUSCRIPTOR", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. Declara IUSACELL:

- a) Que es una sociedad constituida conforme a las leyes de la República Mexicana como consta en la escritura 53,607 de fecha 16 de junio de 1989 ante el Notario Público 89 del Distrito Federal, cuyo objeto social le permite la celebración del presente contrato y la comercialización de servicios de telecomunicaciones.
- b) Tener la capacidad legal y económica para obligarse en los términos del presente contrato.
- c) Tener celebrado un contrato de Comisión Mercantil con LA CONCESIONARIA, al amparo del cual está facultada para celebrar el presente contrato en nombre y representación de ésta.
- d) Que conforme al contrato de Comisión Mercantil mencionado, LA CONCESIONARIA, será la única responsable ante la SCT por la prestación de los Servicios, siendo que IUSACELL es el obligado y responsable ante el SUSCRIPTOR, por las quejas y reclamaciones que sobre los mismos se pudieran suscitar.
- e) Que conforme al contrato de Comisión Mercantil mencionado, está facultada para facturar y cobrar a los usuarios por el uso de los Servicios prestados.
- f) Que su domicilio para efectos del presente contrato es el ubicado en Montes Urales 460, Colonia Lomas de Chapultepec, C.P. 11000 en México, Distrito Federal.
- g) Que su Registro Federal de Contribuyentes es: IUS890616RH6.

II. Declara el SUSCRIPTOR:

- a) Que todos los datos asentados en la CARATULA del presente contrato son ciertos.
- b) Que en la CARATULA del presente contrato se asientan sus datos generales, domicilio, datos de localización y Registro Federal de Contribuyentes
- c) Que ha leído y comprendido la totalidad del presente contrato, y por lo tanto, ha comprendido y conoce cabalmente la forma en que IUSACELL presta los SERVICIOS por lo que se obliga al cumplimiento de sus términos y condiciones.
- d) Que en este acto solicita el (los) servicio(s) indicados en la CARATULA, obligándose al cumplimiento del clausulado del presente contrato y que tiene la capacidad legal y económica para obligarse en términos del mismo.

CLAUSULAS

1. DEFINICIONES

CARATULA.- Anverso de este contrato, que forma parte integral del mismo, en donde se consignan los datos principales del SUSCRIPTOR, del EQUIPO, el SISTEMA DE PAGO, los SERVICIOS contratados y otras características de este contrato.



LA FEDERAL
UNIDAD
PÚBLICO DE
ADHESIÓN

COFETEL.- Se refiere a la Comisión Federal de Telecomunicaciones, órgano desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

CONCESION.- La concesión otorgada a la **CONCESIONARIA** por la SCT para la prestación de los **SERVICIOS CONCESIONADOS** en una **REGION** determinada.

CONCESIONARIA.- Se refiere a Iusacell PCS, S.A. de C.V., concesionaria en las **REGIONES 1 y 4**; Iusacell PCS de México, S.A. de C.V., concesionaria en las **REGIONES 2, 3, 5, 6, 7, 8 y 9**; Operadora Unefon, S.A. de C.V., concesionaria en las **REGIONES 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9**; Comunicaciones Celulares de Occidente, S.A. de C.V., concesionaria en la **REGION 5** celular; Sistemas Telefónicos Portátiles Celulares, S.A. de C.V.; concesionaria en la **REGION 6** celular; Telecomunicaciones del Golfo, S.A. de C.V., concesionaria en la **REGION 7** celular; Portatel del Sureste, S.A. de C.V., concesionaria en la **REGION 8** celular y SOS Telecomunicaciones, S.A. de C.V., concesionaria en la **REGION 9** celular, Operadora Unefon, S.A. de C.V., en las regiones 1 a 9.

EQUIPO.- Significa el equipo terminal que se describe en la **CARATULA**, a través del cual se prestan los **SERVICIOS**, el cual podrá ser provisto por **IUSACELL**, por un tercero autorizado o aquél que sea propiedad del **SUSCRIPTOR** debidamente homologado..

FECHA DE CORTE.- Es el último día de cada periodo de facturación indicado en el estado de cuenta, que será determinado por **IUSACELL**, la cual podrá ser modificada de tiempo en tiempo.

FECHA DE PAGO.- Día de cada mes señalado por **IUSACELL** en el cual, a más tardar, el **SUSCRIPTOR** debe hacer el pago por los **SERVICIOS** del periodo de facturación correspondiente y que será posterior a 15 (quince) días naturales desde la **FECHA DE CORTE**.

IUSACELL.- **IUSACELL, S.A. DE C.V.**, empresa autorizada para entre otros, vender, promover, distribuir y facturar los **SERVICIOS** en virtud del contrato de Comisión Mercantil celebrado con la **CONCESIONARIA**.

LIMITE DE USO.- Es el monto máximo acumulado de uso del **SERVICIO**, autorizado por **IUSACELL** y/o disminuido por el **SUSCRIPTOR**. Para efectos de determinar el **LIMITE DE USO** no se incluyen los cargos generados por **ROAMING** o servicios suministrados por otros operadores.

NÚMERO TELEFÓNICO.- Es el número de identificación asignado por **IUSACELL** al **SUSCRIPTOR** y que se señala en la **CARÁTULA**; mismo que podrá ser cambiado por **IUSACELL** cuando sea necesario, previa notificación por escrito al **SUSCRIPTOR**. El **SUSCRIPTOR** no podrá transferir o duplicar el **NÚMERO TELEFÓNICO** sin la autorización previa de **IUSACELL**, de hacerlo, reconoce que se hará acreedor a las responsabilidades del orden civil y penal que las leyes establecen, sin perjuicio del derecho del **SUSCRIPTOR** a portar su número a otro concesionario.

PAQUETE.- Significa la combinación determinada de **RENTA MENSUAL, SERVICIOS Y SERVICIOS ADICIONALES Y COMPLEMENTARIOS** contratada por el **SUSCRIPTOR** y señalada en la **CARATULA**.

PERIODO DE FACTURACIÓN.- Son los días determinados por **IUSACELL** para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al **SUSCRIPTOR** por concepto del uso de los **SERVICIOS**.

PLAN PLAZO.- Es el valor de la renta de los servicios originalmente contratados por el plazo forzoso.

RED.- Red pública de telecomunicaciones que utiliza la **CONCESIONARIA** para prestar el servicio público de telefonía, el cual es comercializado por **IUSACELL**.



REGIÓN.- Se refiere a la delimitación territorial en que la **CONCESIONARIA** se encuentra autorizada para prestar el **SERVICIO CONCESIONADO** para los efectos del presente contrato.

- **REGIÓN 1** (celular y de acceso inalámbrico): comprende los estados de Baja California, Baja California Sur y el municipio de San Luis Río Colorado, Sonora.
- **REGIÓN 2** (celular y de acceso inalámbrico): comprende los estados de Sonora y Sinaloa excluyendo el municipio de San Luis Río Colorado del Estado de Sonora.
- **REGIÓN 3** (celular y de acceso inalámbrico): comprende los estados de Chihuahua, Durango y los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del estado de Coahuila.
- **REGIÓN 4** (celular y de acceso inalámbrico): comprende los estados de Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas excluyendo los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del Estado de Coahuila
- **REGIÓN 5** (celular) y **REGIÓN 6** (de acceso inalámbrico): comprende los estados de Jalisco, Nayarit, Colima y Michoacán, excluyendo los municipios de Huejucar, Sta. María de los Angeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos y Encarnación de Díaz del estado de Jalisco.
- **REGIÓN 6** (celular) y **REGIÓN 7** (de acceso inalámbrico): comprende los estados de Aguascalientes, San Luis Potosí, Zacatecas, Guanajuato, Querétaro, y los municipios de Huejucar, Sta. María de los Ángeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos y Encarnación de Díaz del estado de Jalisco.
- **REGIÓN 7** (celular) y **REGIÓN 8** (de acceso inalámbrico): comprende los estados de Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Oaxaca y Guerrero.
- **REGIÓN 8** (celular) y **REGIÓN 5** (de acceso inalámbrico): comprende los estados de Chiapas, Tabasco, Yucatán, Campeche y Quintana Roo.
- **REGIÓN 9** (celular y de acceso inalámbrico): comprende los estados de Morelos, Hidalgo, Estado de México y el Distrito Federal.

RENTA MENSUAL.- Significa el importe mensual, pagado por adelantado, por el consumo de los **SERVICIOS** contratados, aplicando las tarifas registradas ante la **COFETEL**.

ROAMING.- Servicio que se presta al usuario cuando éste se ubica fuera del área en la cual contrató el **SERVICIO CONCESIONADO**.

SCT.- Es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SERVICIOS.- Se refiere de manera enunciativa mas no limitativa al servicio público de radiotelefonía móvil con tecnología celular; el servicio de acceso inalámbrico fijo o móvil, el servicio de transmisión de datos, los servicios de mensajería, el servicio de larga distancia nacional e internacional, el servicio de **ROAMING**, **SERVICIOS ADICIONALES** y **COMPLEMENTARIOS** y aquellos otros servicios que de tiempo en tiempo se introduzcan y que **LA CONCESIONARIA** tenga autorizados.

SERVICIOS ADICIONALES Y COMPLEMENTARIOS.- Son aquellos servicios distintos al **SERVICIO CONCESIONADO**, de larga distancia y **ROAMING**, que el **SUSCRIPTOR** contrata por medio del presente y que **IUSACELL**, por su propio derecho, o por cuenta y orden de la **CONCESIONARIA**, proporcionará al **SUSCRIPTOR**, así como aquellos otros **SERVICIOS ADICIONALES** que en el futuro contrate el **SUSCRIPTOR** en forma expresa con **IUSACELL** durante la vigencia del presente contrato. No será obligatorio para el **SUSCRIPTOR** la contratación de estos **SERVICIOS ADICIONALES** para prestación de los **SERVICIOS**. Estos servicios serán proporcionados cuando el **SUSCRIPTOR** los solicite o autorice por escrito, vía electrónica o cualquier otro medio acordado entre las partes.



SECRETARÍA FEDERAL
DE ECONOMÍA
SUSCRIPTOR
PÚBLICO DE
SERVICIOS DE
COMUNICACIONES Y
TRANSPORTE



A FEDERAL
MIDOR
BLICO DE
ADHESIÓN

SERVICIOS CONCESIONADOS.- Es el servicio de radiotelefonía móvil con tecnología celular, así como, en su caso el servicio de acceso inalámbrico fijo o móvil que la CONCESIONARIA presta en la REGIÓN con base al título de CONCESION otorgado por la SCT y que es comercializado por IUSACELL. Este servicio se presta en dos modalidades: a) "El que llama paga", en el cual el usuario no paga las llamadas entrantes recibidas en su REGION y sólo paga las llamadas salientes, y b) "Usuario móvil paga" en el cual el usuario paga las llamadas que origine y reciba.

SERVICIO DE LARGA DISTANCIA.- Es aquél por el que se cursa tráfico público conmutado entre centrales definidas como de larga distancia que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio local, y que requiere de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia para su enrutamiento.

SISTEMA DE PAGO.- Es la forma de pago señalada en la CARATULA y elegida por el SUSCRIPTOR, por medio del cual el SUSCRIPTOR se obliga a pagar a IUSACELL los SERVICIOS.

SUSCRIPTOR.- El contratante de los SERVICIOS a que se refiere el presente contrato, cuyos datos de identificación se establecen en la CARATULA, quien será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el presente contrato, independientemente de la persona que haga uso de los SERVICIOS.

USO ACUMULADO.- Es el consumo de los SERVICIOS que no ha sido pagado por el SUSCRIPTOR, y que representa el monto total pendiente de pago

USUARIO.- Es aquella persona distinta al SUSCRIPTOR que, en su caso, hace uso de los SERVICIOS y/o de los SERVICIOS ADICIONALES y/o del EQUIPO y/o resulta beneficiario de los mismos y que ha sido designado por el SUSCRIPTOR por cualquier medio.

2. LOS SERVICIOS

El objeto del presente contrato consiste en que IUSACELL en representación de La CONCESIONARIA se obliga a proporcionar al SUSCRIPTOR los SERVICIOS las 24 horas del día los 365 días del año, así como cualquier otro SERVICIO ADICIONAL contratado en las áreas locales de la REGIÓN en que existe infraestructura de la CONCESIONARIA y que previamente se han dado a conocer al SUSCRIPTOR y se encuentran publicados en la página de internet www.iusacell.com.mx, quien con la firma del presente contrato acepta conocer el alcance de los SERVICIOS y dichas áreas de cobertura. En todo caso, IUSACELL pondrá a disposición del SUSCRIPTOR, los mapas de cobertura que contienen las áreas de servicio, ya sea en sus establecimientos comerciales o a través de cualquier otro medio por el que se ponga a disposición dicha información al SUSCRIPTOR en forma fehaciente.

El SUSCRIPTOR reconoce y acepta que, debido a la naturaleza móvil de los SERVICIOS, éstos podrán presentar fallas inherentes a la propia tecnología. Tal es el caso, de manera enunciativa más no limitativa, en que el SUSCRIPTOR intente utilizar los SERVICIOS en elevadores, sótanos, túneles, etc. Los SERVICIOS serán proporcionados dentro de los parámetros de calidad establecidos por la COFETEL.

El SUSCRIPTOR se hace responsable por el uso que se haga de los SERVICIOS y del EQUIPO, aún en el caso de que lo utilizara otro USUARIO.

La prestación del SERVICIO CONCESIONADO es el objeto principal del presente contrato, en consecuencia, la prestación de todos los demás servicios establecidos en este contrato o que en el futuro se presten por causa del mismo, es accesoria a la prestación del SERVICIO

CONCESIONADO, por lo que la terminación en cualquier forma de la prestación del SERVICIO CONCESIONADO originará la terminación en forma automática de la prestación de los demás servicios.

Los SERVICIOS se prestarán de acuerdo con las condiciones fijadas en este contrato, la legislación y regulación vigente en materia de telecomunicaciones y conforme a las tarifas que para tales efectos registre la CONCESIONARIA ante la COFETEL. El plan tarifario contratado por el SUSCRITOR se indica en la CARÁTULA y está asociado a las tarifas vigentes, que pueden ser consultadas en www.iusacell.com.mx

IUSACELL solamente estará obligado a la prestación de los SERVICIOS, cuando se hayan cumplido todos los requisitos previstos en este contrato, incluyendo el pago de los mismos por parte del SUSCRITOR.

En caso de que el SUSCRITOR contrate posteriormente más SERVICIOS o SERVICIOS ADICIONALES a IUSACELL, éstos podrán quedar incluidos en el presente contrato, siempre y cuando así lo solicite expresamente el SUSCRITOR y esté de acuerdo en cumplir con todos los requisitos que se establecen en este contrato.

Los SERVICIOS ADICIONALES pueden ser proporcionados al SUSCRITOR en forma separada, siempre y cuando no implique una afectación y sean compatibles con la prestación principal de los SERVICIOS.

Para el caso de SERVICIOS ADICIONALES, el SUSCRITOR podrá solicitar su cancelación a IUSACELL mediante aviso otorgado por escrito con al menos cinco días naturales de anticipación a la fecha en que el SUSCRITOR quiera dar por terminados los SERVICIOS ADICIONALES, sin perjuicio que los SERVICIOS continúen con su vigencia originalmente contratada. La cancelación de los SERVICIOS ADICIONALES no exime al SUSCRITOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

El SUSCRITOR se obliga a no hacer un uso inapropiado, a los fines naturales y lógicos del SERVICIO, en cualquiera de los PAQUETES y/o de los beneficios o ventajas que éstos puedan otorgar al SUSCRITOR. Por uso inapropiado se entiende, de manera enunciativa más no limitativa, un uso ilícito o excesivo del SERVICIO, incluyendo los casos donde el SUSCRITOR utilice los servicios como conmutador o de reventa del servicio sin autorización, por lo que en tales casos IUSACELL podrá suspender el servicio o poner término al contrato de forma anticipada.

3. VIGENCIA

El presente contrato será por tiempo indefinido, mientras se encuentre vigente la concesión otorgada a la CONCESIONARIA, pudiendo el SUSCRITOR darlo por terminado en cualquier tiempo mediante aviso por escrito en las oficinas de IUSACELL notificado con 5 días naturales de anticipación a la fecha en que desee darlo por terminado. No obstante, el SUSCRITOR estará obligado a cubrir a IUSACELL todos los adeudos por los servicios utilizados hasta la fecha efectiva de cancelación, así como a recibir los saldos que tuviera a su favor, y en su caso realizar el pago de la pena convencional correspondiente.

En caso de que el SUSCRITOR contrate un PAQUETE que incluya un EQUIPO, el presente contrato quedará sujeto al plazo forzoso que para dichos efectos se establece en la CARATULA, plazo que empezará a contar a partir de la fecha de contratación de los SERVICIOS, en la cual se entregará el EQUIPO activado.

El EQUIPO que se entrega al SUSCRITOR bajo esta modalidad pasará a ser de su propiedad en el momento en que se cumpla el plazo forzoso establecido en la CARATULA del contrato o se pague la pena convencional por cancelación anticipada.

IUSACELL comunicará al SUSCRITOR con por lo menos 30 días naturales de anticipación, que el plazo forzoso está por concluir.

Si una vez transcurrido el plazo forzoso el SUSCRITOR no manifiesta por escrito a IUSACELL su intención de dar por terminado el presente contrato, éste se regulará conforme a



COMISIÓN FEDERAL
DE REGULATORIA
DE SERVICIOS DE
COMUNICACIONES
PUBLICAS

lo establecido en el primer párrafo de esta cláusula.

Para el supuesto de que se haya convenido un plazo forzoso y el SUSCRIPTOR quiera cancelar o dar por terminado el presente contrato en forma anticipada, aplicará una pena convencional que deberá cubrir el SUSCRIPTOR equivalente al número de meses del PLAN PLAZO pendientes de cumplir, entendiéndose por este el valor de la renta periódica mensual por el número de meses del plazo forzoso. La pena convencional en ningún momento será superior al monto insoluto de la obligación principal, en este caso al monto total del PLAN PLAZO.

La pena convencional mencionada en el párrafo anterior, aplica en caso de que exista el plazo forzoso señalado en la CARÁTULA y es en adición e independiente de las cantidades que a esa fecha adeude el SUSCRIPTOR por los SERVICIOS contratados o que se prestan por virtud del presente contrato.

El SUSCRIPTOR podrá solicitar la cancelación del contrato por los mismos medios en que contrató los SERVICIOS, por lo que deberá acudir para ello a las oficinas de IUSACELL y dar aviso por escrito con 5 días naturales de anticipación a la fecha en que desee darlo por terminado, cumpliendo para ello con lo establecido en la presente cláusula.

Si IUSACELL se encontrara imposibilitada para ofrecer el SERVICIO por pérdida de la CONCESION en el área de contratación, el presente contrato se dará por terminado sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR, excepto el pago de los consumos pendientes.

En caso de terminación del presente contrato o incumplimiento por parte del SUSCRIPTOR a los términos señalados en el mismo, IUSACELL estará facultada para no continuar con la prestación de los SERVICIOS.

Para los SUSCRIPTORES en la modalidad de prepago, IUSACELL podrá cancelar la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad, cuando transcurran 90 (noventa) días naturales consecutivos sin saldo.

4. OBLIGACIONES DE IUSACELL

- a. Asegurarse que LA CONCESIONARIA instale, mantenga y opere la RED en forma continua y eficiente.
- b. No utilizar la información del SUSCRIPTOR para fines publicitarios, ni compartirla de forma alguna con terceros sin el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR.
- c. En su caso, facturar y cobrar al SUSCRIPTOR el importe por el consumo de los SERVICIOS que le sean prestados, aplicando las tarifas registradas en el Registro de Telecomunicaciones a cargo de la COFETEL, así como en la página de internet www.iusacell.com.mx.
- d. Entregar al SUSCRIPTOR la factura mensual correspondiente por la prestación de los SERVICIOS por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la FECHA DE PAGO.
- e. Recibir las quejas y aclaraciones del SUSCRIPTOR llamando sin costo al *611 ó al 01-800-333-0611 o a los números que los sustituyan las 24 horas del día.
- f. Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que el SUSCRIPTOR no reconozca, utilizando para ello sus sistemas y la información proporcionada por la RED, siempre y cuando el SUSCRIPTOR lo solicite.
- g. IUSACELL bonificará al SUSCRIPTOR los cargos reclamados, una vez que se realicen las investigaciones o verificaciones correspondientes y se determine en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales que la bonificación por cargos reclamados es procedente, cuyo resultado se informará en forma fehaciente al SUSCRIPTOR.
- h. En caso de incumplimiento por parte de IUSACELL a sus obligaciones contraídas en el presente contrato con motivo de los SERVICIOS o por suspensión generalizada del SERVICIO, se obliga a pagar las penas convencionales estipuladas en la cláusula décima tercera.
- i. Poner a disposición del SUSCRIPTOR en la página de internet www.iusacell.com.mx información sobre los planes o paquetes de servicios contratados.
- j. El cobro de los SERVICIOS iniciará en el momento en que se inicie la prestación de los mismos.



5. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR

- a. Pagar en las oficinas de IUSACELL o en cualquier otro establecimiento autorizado por esta última, los gastos o cargos por programación del EQUIPO, así como los cargos que aparezcan en el estado de cuenta, que se facturarán mensualmente, por los conceptos de RENTA MENSUAL, consumos de larga distancia e impuestos y cualquier otro SERVICIO contratado por el SUSCRIPTOR que le suministre IUSACELL o cualesquiera de sus filiales o subsidiarias, o cualquier otro cargo por servicios prestados por terceros a través de la RED y que haya proporcionado autorización para que aparezcan en el estado de cuenta.
- b. Informar a IUSACELL cualquier cambio de domicilio, medio de pago o cualquier otro dato relevante manifestado en la CARATULA.
- c. Pagar a IUSACELL los gastos de cobranza que se generen por su localización, en caso de no haber manifestado su cambio de domicilio y cuando tenga adeudos pendientes por cubrir a IUSACELL, así como el pago de las penas convencionales y gastos de cobranza que en su caso se generen.
- d. Solicitar en las oficinas de IUSACELL su estado de adeudos o copia del estado de cuenta, antes de la FECHA DE PAGO, cuando por alguna circunstancia no lo reciba en su domicilio.

6. PAGOS

El SUSCRIPTOR se obliga a pagar a IUSACELL por los SERVICIOS, las cantidades que correspondan de conformidad con los SERVICIOS indicados en la CARÁTULA o que hayan sido contratados posteriormente y de conformidad a las tarifas, montos, precios, fecha, forma y lugar de pago señalados en la CARÁTULA y que en forma enunciativa más no limitativa incluyen:

- a) El cargo inicial de programación o un diferencial en el valor del EQUIPO, el cual se pagará por una sola vez al momento de la firma del presente contrato, conforme a la tarifa que se encuentre vigente a la fecha de contratación. La RENTA MENSUAL por adelantado, cuya tarifa deberá ser previamente registrada ante la COFETEL.
- b) El uso del SERVICIO CONCESIONADO que incluye todas las llamadas o comunicaciones que el SUSCRIPTOR realice.
- c) Las cuotas por SERVICIOS ADICIONALES. Las cuotas por SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA y ROAMING.
- d) Los cargos por adelantado que correspondan por concepto de PAQUETE.

Las tarifas, montos, precios, gastos de cobranza, fecha, forma y lugar de pago señalados en la CARÁTULA podrán ser consultados por el SUSCRIPTOR en la página www.iusacell.com.mx.

Por lo que hace al cobro de los servicios de telecomunicaciones los mensajes escritos o SMS se cobrarán por mensaje enviado, los datos por kilobyte (KB) y se redondearán a megabyte (MB) al final de la sesión, las llamadas se miden en segundos y se redondean a minutos al final de cada comunicación (solamente se cobran las llamadas que son contestadas). En algunos paquetes (por ejemplo "El que recibe paga") y escenarios ("Roaming") pueden existir cobros por llamadas y mensajes recibidos.

En caso de que exista un cambio de tarifas con el que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo, éste podrá cancelar el contrato sin penalidad, de conformidad con el procedimiento indicado en la cláusula tercera. El SUSCRIPTOR sólo podrá solicitar la cancelación del contrato en el supuesto de que la modificación de tarifas sea en su perjuicio, toda vez que si se tratara de un descuento a las mismas no procederá cancelación alguna.

Las modificaciones de tarifas derivadas de disposiciones fiscales aplicables, no se considerarán cambios de tarifas.

7. FACTURACIÓN



SECRETARÍA FEDERAL
DE ECONOMÍA
SECRETARÍA FEDERAL
DE ECONOMÍA
SECRETARÍA FEDERAL
DE ECONOMÍA

Al término de cada PERIODO DE FACTURACION, IUSACELL facturará al SUSCRIPTOR el PAQUETE o los SERVICIOS correspondientes a dicho PERIODO DE FACTURACION o de fechas anteriores a dicho PERIODO DE FACTURACION que no hayan sido facturados. Las partes podrán acordar por escrito que la factura también incluya cantidades como anticipo a cuenta del pago por el uso futuro de los SERVICIOS.

La factura será enviada por IUSACELL al SUSCRIPTOR en forma periódica, mínimo en forma mensual al domicilio o por el medio que para tal efecto el SUSCRIPTOR indique en la CARATULA. Dicha factura será entregada por IUSACELL al SUSCRIPTOR por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la FECHA DE PAGO.

Las facturas que IUSACELL expida conforme a lo anterior, incluirán, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos: a) PERIODO DE FACTURACIÓN; b) RENTA MENSUAL; c) tiempo aire consumido; d) Llamadas de larga distancia nacional e internacional; e) cargos por servicios ROAMING; f) anticipo a cuenta del pago por el uso futuro de los SERVICIOS; g) SERVICIOS ADICIONALES Y COMPLEMENTARIOS y en su caso h) gastos por concepto de cobranza y reactivación de los SERVICIOS, i) FECHA DE PAGO, j) Número de contrato, k) datos para consultas y aclaraciones.

El SUSCRIPTOR se obliga a cubrir la cantidad total que ampare la factura mensual a más tardar en la FECHA DE PAGO.

Independientemente de que el SUSCRIPTOR cubra el pago a que se refiere el párrafo anterior, el SUSCRIPTOR contará con un plazo de 30 días naturales, contados a partir de la FECHA DE CORTE, para realizar ante IUSACELL cualquier aclaración por escrito que estime conveniente en relación con la facturación de los SERVICIOS.

En caso de no existir reclamación alguna dentro del plazo señalado, se entenderá que el SUSCRIPTOR acepta de conformidad el contenido de dicha factura, incluyendo las llamadas realizadas.

En caso de resultar procedente la reclamación, IUSACELL efectuará la bonificación que corresponda, la cual se realizará dentro de los siguientes 30 días de recibida la solicitud de aclaración y se aplicará en la siguiente facturación al SUSCRIPTOR.

En caso de que el SUSCRIPTOR no cubra a IUSACELL la totalidad de la cantidad establecida en la factura, IUSACELL podrá exigir el pago de intereses a partir del día siguiente a aquél establecido como FECHA DE PAGO y hasta el día en el cual se efectúe el pago, a la tasa que resulte de multiplicar por 3 (tres) la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a 28 días que publique el Banco de México el último día hábil del mes vigente durante el periodo de incumplimiento, conforme a la metodología de cálculo del Banco de México será calculada de forma anualizada.

La omisión o mora en el pago en la FECHA DE PAGO, facultará a la CONCESIONARIA a suspender los SERVICIOS, recoger el EQUIPO (en caso de que haya sido provisto por IUSACELL y se encuentre dentro del plazo forzoso) y dar por terminado el presente contrato sin necesidad de resolución judicial o administrativa y sin perjuicio de las penalizaciones que se encuentran establecidas en este contrato.

En caso de suspensión de los SERVICIOS, éstos no podrán reanudarse hasta en tanto el SUSCRIPTOR no cubra los saldos insolutos y el costo de reanudación de los SERVICIOS a IUSACELL.

El SUSCRIPTOR podrá optar por el SISTEMA DE PAGO de su elección, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados por IUSACELL. El SISTEMA DE PAGO podrá ser cualquiera de los que a continuación se mencionan, o aquel otro que posteriormente introduzca IUSACELL:





- a. Pago en IUSACELL.- En el cual el SUSCRIPTOR se obliga a realizar sus pagos mensuales y extraordinarios en cualquiera de los establecimientos autorizados por IUSACELL a más tardar en la FECHA DE PAGO.
- b. Cargo automático a Tarjeta de Crédito. El SUSCRIPTOR podrá pagar a IUSACELL mediante cargo automático, en el cual todos los pagos del SUSCRIPTOR son realizados mediante cargos automáticos a la cuenta corriente de la que se hace uso mediante tarjeta de crédito o la cuenta de la que se hace uso mediante tarjeta de débito o de servicios (en lo sucesivo ambas denominadas únicamente como "Tarjetas") que señale el SUSCRIPTOR en la CARATULA. En este caso, la FECHA DE PAGO será aquella en la cual IUSACELL, a través del emisor de la Tarjeta, intente por vez primera cargar automáticamente a la cuenta de dicha Tarjeta las cantidades correspondientes del PERIODO DE FACTURACION de que se trate.

En caso de que el SISTEMA DE PAGO establecido en la CARATULA sea mediante cargo automático, el SUSCRIPTOR acepta y da autorización expresa a IUSACELL, para que todos sus pagos mensuales y extraordinarios se realicen a través del cargo automático en su Tarjeta en el mes de que se trate. Las partes convienen en que no será necesaria la firma de pagarés para documentar las disposiciones, toda vez que los cargos que aparezcan en el estado de cuenta de la Tarjeta respectiva, harán prueba plena; independientemente de lo anterior, IUSACELL enviará al SUSCRIPTOR la factura física o electrónica que ampare el pago de los servicios.

En caso de que por cualquier motivo se cancelara la cuenta del SUSCRIPTOR, o la Tarjeta fuera boletinada, el SUSCRIPTOR se obliga a informar a IUSACELL y a proporcionar otro número de cuenta o Tarjeta, en caso contrario, IUSACELL estará facultada para proceder a cancelar el SERVICIO o para realizar los cargos correspondientes a la nueva Tarjeta que el SUSCRIPTOR le indique o, en su caso, a aquella Tarjeta que el Banco emisor de la misma le señale, o bien, si opta por otro SISTEMA DE PAGO, deberá cumplir con los requisitos establecidos por IUSACELL.

- c. Pago en su Banco. El SUSCRIPTOR se obliga a realizar los pagos mensuales y extraordinarios en cualquiera de los bancos que, de tiempo en tiempo, IUSACELL le indique en la propia factura, a más tardar el día que como fecha límite de pago se establezca en la factura.

IUSACELL estará facultada para suspender el uso de los SERVICIOS cuando su utilización exceda del LIMITE DE USO y en tanto dicho consumo no sea cubierto en su totalidad por el SUSCRIPTOR, independientemente de la FECHA LIMITE DE PAGO.

8. GARANTIAS POR PARTE DEL SUSCRIPTOR

IUSACELL podrá exigir al SUSCRIPTOR, garantía(s), para asegurarse del pago puntual y oportuno de las obligaciones a su cargo, tales como a) títulos de crédito; b) fianza; c) prenda sin transmisión de posesión; d) depósito; e) Firma de pagarés y f) obligación solidaria. Las garantías se establecerán a la firma del presente contrato y podrán ser modificadas posteriormente, solamente en caso de cambio en la situación crediticia del SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR reconoce y acepta que para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones contraídas en el presente contrato, se constituye garantía sobre el equipo provisto, por lo que se obliga incondicionalmente a entregar voluntariamente dicho equipo a IUSACELL o a quien legalmente la represente, en caso de incumplimiento a los términos del presente contrato, salvo que otorgue garantía diversa.

El SUSCRIPTOR autoriza a IUSACELL para que en su nombre y representación celebre, en su caso, un contrato de Fianza con la afianzadora de su elección aceptando los términos y condiciones que establece la Ley Federal de Instituciones de Seguros y Fianzas, tanto el otorgamiento de esta clase de garantías, como para lo que se refiere a sus responsabilidades de pago en caso de incumplimiento.

La(s) garantía(s) otorgada(s) podrá(n) utilizarse para cubrir el pago por el uso de los SERVICIOS cuando no se hubiere efectuado en la FECHA DE PAGO o cuando se hubiere excedido el LIMITE DE USO; los adeudos vencidos y no pagados y los intereses que en su caso se originen; así como el pago de la pena convencional.

IUSACELL podrá solicitar la actualización de las garantías cuando la anterior haya sido ejecutada o cuando cambien las condiciones comerciales (tarifas, LIMITE DE USO, contratación de nuevos servicios, etc.) de provisión de los servicios.

Una vez terminada la vigencia del contrato, IUSACELL devolverá al SUSCRIPTOR la o las garantías proporcionadas, siempre y cuando no exista adeudo alguno pendiente frente a IUSACELL.

9. CAUSAS DE SUSPENSION

Son causales de suspensión del SERVICIO:

- a) Que el SUSCRIPTOR no pague sus facturas a más tardar en la FECHA DE PAGO consignada en las mismas;
- b) El robo o extravío del EQUIPO, siempre y cuando dicha situación hubiera sido notificada a IUSACELL.
- c) Si por cualquier causa es rechazado el cargo automático en la Tarjeta ofrecida por el SUSCRIPTOR como SISTEMA DE PAGO.
- d) Si por cualquier causa, es devuelto un cheque entregado por el SUSCRIPTOR como medio de pago. En ese caso, el SUSCRIPTOR se obliga a pagar el contra cargo bancario que se genere por tal concepto, conforme a lo establecido en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- e) El uso de EQUIPOS o accesorios que no se encuentren debidamente homologados por la COFETEL, adquiriendo el SUSCRIPTOR la responsabilidad por los daños y perjuicios que se lleguen a ocasionar a LA RED.
- f) Que se haga un uso inapropiado de los SERVICIOS.

La suspensión de los SERVICIOS por causas imputables al SUSCRIPTOR, no le da derecho a suspender los pagos de RENTA MENSUAL y SERVICIOS ADICIONALES.

IUSACELL reanudará el SERVICIO dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a que:

- a. El SUSCRIPTOR realice el pago de la totalidad de los adeudos que tenga con IUSACELL.
- b. El SUSCRIPTOR realice el retiro de los equipos o accesorios no homologados por la COFETEL, así como en su caso, el pago de los daños y perjuicios ocasionados a la RED.

10. CAUSAS DE RESCISIÓN

IUSACELL, podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y mediante aviso por escrito, por las causas siguientes:

- a. Que el SUSCRIPTOR no cubra las cantidades adeudadas en el plazo de 15 días naturales siguientes a la fecha de la suspensión establecida en el inciso a) de la cláusula 9 anterior;
- b. Quiebra, suspensión de pagos, concurso, o declaración de insolvencia del SUSCRIPTOR;
- c. Si el SUSCRIPTOR cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito de IUSACELL;



En el supuesto de que el SUSCRIPUTOR haya contratado el SERVICIO ADICIONAL consistente en la renta de un equipo terminal, este servicio se regulará, en adición a lo establecido en el resto del presente contrato, por lo siguiente:

El SUSCRIPUTOR se compromete a manejar el equipo rentado con el cuidado necesario, y destinarlo únicamente para el uso de los SERVICIOS que contrata por medio del presente contrato.

El SUSCRIPUTOR se obliga a devolver en el domicilio de IUSACELL, al término del presente contrato, el equipo rentado en las mismas condiciones en que lo recibió, excepto por el desgaste que el mismo haya sufrido en condiciones normales de uso.

Para este SERVICIO ADICIONAL, en lugar de lo previsto en la cláusula 11 precedente, será aplicable lo siguiente:

- a. Serán a cargo de IUSACELL todas las reparaciones del equipo rentado que se encuentran amparadas por la garantía que tenga el mismo; sin embargo, serán por cuenta y a cargo del SUSCRIPUTOR la instalación, mantenimiento, reparación y conservación del equipo rentado.
- b. En caso de pérdida, extravío, robo o destrucción del equipo rentado, el SUSCRIPUTOR se obliga a dar aviso a IUSACELL dentro de las 24 horas siguientes a que ocurra y adquirir otro equipo terminal de las mismas características del equipo rentado y, en su caso a pagar el equipo rentado conforme a la cantidad señalada por IUSACELL o, a elección de IUSACELL, a pagar el deducible del seguro correspondiente.

13. BONIFICACION POR INTERRUPCION DEL SERVICIO

En caso de suspensión generalizada del SERVICIO en la localidad en la que el SUSCRIPUTOR celebró su contrato, y siempre que dicha suspensión se derive de causas imputables a la CONCESIONARIA representada por IUSACELL, el SUSCRIPUTOR tendrá derecho a una compensación proporcional de la RENTA MENSUAL correspondiente al periodo de la interrupción de los SERVICIOS.

Adicionalmente, IUSACELL otorgará al SUSCRIPUTOR una bonificación equivalente al 20 por ciento de la compensación señalada en el párrafo precedente.

Dicha compensación y la correspondiente bonificación se aplicarán en el periodo de facturación inmediato siguiente.

No se considerará como interrupción de los SERVICIOS la derivada de trabajos de mantenimiento conforme a la cláusula siguiente.

En caso fortuito o fuerza mayor, la compensación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos horas) consecutivas.

14. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

IUSACELL podrá realizar mantenimiento a los SERVICIOS objeto del contrato, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo, que podrán ser de las 01:00 horas a las 05:00 horas. El SUSCRIPUTOR acepta y reconoce que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse suspendido el SERVICIO. Esta suspensión del SERVICIO no se considerará dentro del lapso señalado en la cláusula décima tercera.

15. GARANTIA DEL EQUIPO.

El EQUIPO que entrega IUSACELL al SUSCRIPUTOR cuenta con garantía de acuerdo con los términos y condiciones de la misma. En caso de que el EQUIPO se encuentre en garantía y



sufra una falla, IUSACELL suspenderá el cobro de los SERVICIOS durante el periodo de revisión y reparación del EQUIPO, salvo que durante dicho lapso se proporcione al SUSCRIPTOR un equipo terminal sustituto.

La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando se acredite que el SUSCRIPTOR está haciendo uso de los SERVICIOS.

En caso de que el plazo forzoso del contrato sea mayor al plazo de la garantía del EQUIPO, el SUSCRIPTOR acepta que en caso de que el EQUIPO presente fallas fuera del plazo de la garantía deberá realizar la reparación del equipo por su cuenta o sustituir el mismo a efecto de cumplir con la totalidad del plazo forzoso.

16. INCONDICIONALIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO

IUSACELL no podrá obligar al SUSCRIPTOR a adquirir otros bienes, SERVICIOS ADICIONALES o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

17. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS

Las partes señalan como domicilios convencionales los establecidos en la CARATULA.

Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado a la otra parte dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha en que se efectuó. En caso de incumplimiento del SUSCRIPTOR a esta obligación, IUSACELL podrá dar por terminado el presente contrato, sin perjuicio de que cualquier notificación causará efectos en el domicilio anterior.

18. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR

El SUSCRIPTOR podrá realizar cualquier consulta, reclamación y/o queja llamando al *611 desde su EQUIPO o al 01-800-333-0611 sin costo para el SUSCRIPTOR las 24 horas del día. Asimismo podrá acudir directamente a cualquiera de los Centros de Atención de IUSACELL dentro de los horarios establecidos. IUSACELL se obliga a atender en forma oportuna dichas solicitudes a las que dará respuesta en un plazo máximo de 30 días naturales, conforme a lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales.

19. MODIFICACIONES

Cualquier modificación a los términos y condiciones contenidos en el presente contrato, se deberá notificar al SUSCRIPTOR por parte de IUSACELL en forma fehaciente al menos con 15 días de anticipación a la fecha de entrada en vigor de dicha modificación. En caso que el SUSCRIPTOR no acepte las modificaciones realizadas por IUSACELL, contará con 15 días hábiles posteriores a la entrada en vigor de las mismas para solicitar a IUSACELL la cancelación del contrato sin el pago de penalización de conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula tercera, para lo cual deberá encontrarse al corriente en el pago de los SERVICIOS.

20. AVISO DE PRIVACIDAD Y ENVÍO DE PUBLICIDAD

El SUSCRIPTOR al dar su autorización en la CARATULA, autoriza a IUSACELL para utilizar la información proporcionada por el SUSCRIPTOR con fines mercadológicos, técnicos y/o publicitarios, así como también para transferirla a terceros. No obstante lo anterior, IUSACELL se encuentra obligado a tratar la información del SUSCRIPTOR de conformidad con la normatividad aplicable en la materia. El suscriptor puede consultar el Aviso de Privacidad en la página de internet www.iusacell.com.mx

21. JURISDICCION

Las partes en este acto convienen que la Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

De igual modo, para la interpretación y cumplimiento del presente contrato las partes se someten a la legislación federal vigente en los Estados Unidos Mexicanos y a la Jurisdicción de los Tribunales Federales competentes con sede en la Ciudad de México, D.F., renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

22. DATOS REGISTRALES

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número _____ de fecha _____. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del SUScriptor, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.



LA FEDERAL
UMIDOR
UBLICO DE
E ADHESIÓN





PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inscrito con el No. 6415-2012

Expediente No. PFC.B.E.7/007186-2012

Fecha 2012/11/29 00:00:00

Registró.

CARLOS MENESES TORIBIO

Director General de Contratos de Adhesión, Registros y
Autofinanciamiento



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

BIBLIOGRAFÍA

1. Abaurrea Velarde, Jorge. *Manual Avanzado. Internet*. Ed. Anaya Multimedia, Madrid 2005.
2. Álvarez González de Castilla, Clara Luz. *Derecho de las Telecomunicaciones*. Ed. Miguel Ángel Porrúa. México 2008.
3. Arce Gargollo, Javier. *El contrato atípico en el orden jurídico mexicano*. Visible en página web: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1590/11.pdf>
4. Azúa Reyes, Sergio T. *Teoría de las obligaciones*. 3ª Ed. Ed. Porrúa. México 2000
5. Caballar Falcón, José Antonio. *Internet. El mundo en sus manos*. Ed. RA-MA. E.U.A 1994.
6. Cabanellas de Torres, Guillermo. *Diccionario Jurídico Elemental*. 17ª ed. Ed. Heliasta. Buenos Aires 2005.
7. Castrillón y Luna, Víctor M. *Obligaciones civiles y mercantiles*. Ed. Porrúa. México 2009.
8. Coello Coello, Carlos, *BREVE HISTORIA DE LA COMPUTACIÓN Y SUS PIONEROS*, Fondo de Cultura Económica, México 2003.
9. *Contratos*. Suprema Corte de Justicia de la Nación. México 2009.
10. Dávalos Torres, María Susana. *Manual de introducción al derecho mercantil*. Ed. Nostra ediciones. México 2010.
11. De pina Vara, Rafael. *Derecho Mercantil mexicano*. Ed. Porrúa. México 1988.
12. Díaz Bravo, Arturo. *Contratos mercantiles*. Ed. Iure. México 2008.p.194.
13. Fernández Ruiz, Jorge. *La concesión de las Telecomunicaciones*. Ed. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, México 2011.
14. Galindo Garfias, Ignacio. "La interpretación del contrato", <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revdpriv/cont/11/dtr/dtr2.pdf>.
15. Jorge E. Calafell. *Teoría General de la Concesión*. Visible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/26/pr/pr19.pdf>
16. Kretschmer, Bernd. *El libro de la jungla de Internet*. Ed. MarcomboBoixareu Editores. España 1996.
17. León Tovar, Soylá- González García, Hugo. *Derecho Mercantil*. Ed. Oxford. México 2007.

18. López Guerrero, Jorge Alberto. *Redes Inalámbricas Wireless LAN*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Instituto de Ciencias Básicas e ingeniería. 2007.
19. Magallón Ibarra, Mario. *Compendio de términos de Derecho Civil*. Ed. Porrúa. México 2004
20. Martínez Alfaro, Joaquín. *Teoría de las obligaciones*. Ed. Porrúa. México 1989
21. Monsalve Tejada, Rodrigo. *Diccionario integrado Contable Fiscal*. CIJUF: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/departamentos/departamento-contaduriapublica/panorama-contable/Documents/Nota%20de%20clase%2077%20facturaci%C3%B3n.pdf>.
22. Ovalle Favela, José. *COMENTARIOS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR*. Primera Edición, Editorial Mcgraw-Hill, México 1995.
23. Rojas Amandi, Víctor Manuel. *El uso de Internet en el Derecho*. Ed. Oxford. México 2009.
24. Rojina Villegas, Rafael. *Compendio de derecho civil. Teoría de las obligaciones*. TIII. 27ª ed. Ed. Porrúa. México 2007.
25. Rojina Villegas, Rafael. *Compendio de derecho civil. Teoría de las obligaciones*. TV. Ed. Porrúa. México 2003
26. Tapia Ramírez, Javier. *Contratos Civiles. Teoría del contrato y contratos en especial*. Ed. Porrúa, México 2009.p.17.
27. Ugalde Calderón, Filiberto V. *Organismos Constitucionales Autónomos*. Visible en: <http://www.ijf.cjf.gob.mx/publicaciones/revista/29/Filiberto%20Valent%20ADn%20Ugalde%20Calder%20.pdf>
28. Vladimirov, Andrew. *HACKING WIRELESS: SEGURIDAD DE REDES INALÁMBRICAS*. Ed. Anaya multimedia 2004.
29. Zamora y Valencia, Miguel Ángel. *Contratos civiles*. Ed. Porrúa. México 1992.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

1. <http://www.gestiopolis.com/canales/emprendedora/articulos/no11/Rockefeller.htm>
2. http://www.telcommunity.com/wp-content/uploads/pdf/redes_wireless.pdf
3. <http://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.P2/countries?display=map>
4. <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/temas/Sociodem/notatinf212.asp>
5. <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Contenidos/estadisticas/2013/Internet0.pdf>
6. http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/telecom_s/telecom_history_s.htm
7. http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/telecom_s/telecom_s.htm
8. <http://support.microsoft.com/kb/103884/es>
9. <http://www.ift.org.mx/iftweb/>
10. <http://www.tlcan.com.mx/>
11. <http://www.itu.int/pub/S-GEN-CAT.OL-2013/es>
12. http://www.movistar.com.mx/Documentos/Constancia_009744.pdf
13. <http://www.Internet.telcel.com/paquetes.html#tab1>
14. <http://www.alegsa.com.ar/Dic/aplicacion.php#sthash.mHNKwS57.dpuf>
15. <http://www.seguridadpc.net/hackers.htm>
16. https://www.amipci.org.mx/estudios/habitos_de_Internet/Estudio_Habitos_d_el_Internauta_Mexicano_2014_V_MD.pdf

LEGISLACIÓN Y JURISPRUDENCIA

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.(DOF 27-12-2013)
2. Ley Federal de Telecomunicaciones. (DOF 16-01-2013)
3. Ley Federal de Telecomunicaciones. (DOF 17-06-2014)
4. Reglamento Interno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones. (DOF 2-01-2006)
5. Ley General de Bienes Nacionales (DOF 7-06-2013)
6. Código de Comercio. (DOF 17-04-2012)
7. Código Civil Federal. (DOF 08-04-2013)
8. Ley Federal de Protección al Consumidor. (DOF 9-04-2012)

9. Ley General de Sociedades Mercantiles. (DOF 13-06-2014)
10. Tesis: I.4o.A.72 A (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 1, Diciembre de 2013, Tomo II. p.1129
11. Tesis: I.4o.A.73 A (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, diciembre de 2013, p.1109.
12. Tesis: I.4o.A.74 A (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, diciembre de 2013, p.1110.
13. Tesis: P./J. 65/2007, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXVI, Diciembre de 2007,p.987.
14. Tesis: VI.2o.C.705 C. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXX, Diciembre de 2009, p.1647
15. Tesis: 2ª. CIX/2013, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Decima Época, Tomo I, Diciembre de 2013, p.731.
16. Tesis: I.3o.C.925 C , Semanario Judicial de la Federación y su gaceta, Novena Época, Tomo XXXIII, Abril de 201.p. 1349
17. Tesis: I.1o.A.E.11 A (10a.), Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, viernes 07 de marzo de 2014 10:18 h.