

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: ROCKETEL, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: ROCKETEL
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 054-2020
FECHA DE REGISTRO: 24/02/2020



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET098289AU-517944
VIGENCIA: 13/05/2029
NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ROCKETEL, S.A.P.I. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 24 días del mes de febrero del año 2020,

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **054-2020** de fecha **24 de febrero 2020**, el cual



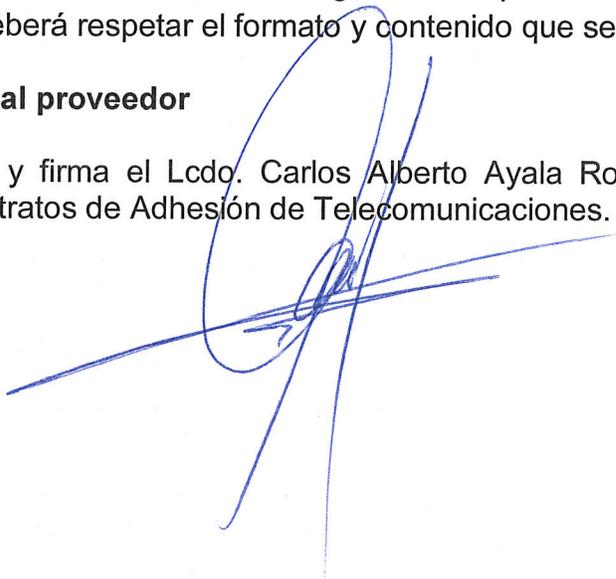
deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.







CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRA POR UNA PARTE ROCKETEL S.A.P.I. DE C.V., (EL "PROVEEDOR") Y POR OTRA PARTE (EL "USUARIO"), QUIEN JUNTO CON EL PROVEEDOR, EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ LAS "PARTES", LAS CUALES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el USUARIO active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo en el esquema de prepago, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el USUARIO haya pagado.

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

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al USUARIO por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

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

SEGUNDA: La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el USUARIO puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Para que el USUARIO haga uso del SERVICIO, es necesario que cuente con un Equipo Terminal compatible (Modem) con el SERVICIO, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado, el cual no podrá moverse del domicilio o lugar de prestación del SERVICIO, en caso contrario, podría verse afectado el servicio. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA

El USUARIO podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: rocketel.com.mx y vía Internet en la liga de internet rocketel.com.mx

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el USUARIO a través de la siguiente liga: rocketel.com.mx

QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. El USUARIO tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: rocketel.com.mx
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: rocketel.com.mx
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: rocketel.com.mx
- Estado de cuenta o detalle de consumos: mediante la aplicación "Rocketel" disponible de manera gratuita en las tiendas de aplicaciones Google Play y App Store.

- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del USUARIO, se encuentra disponible el número telefónico **800 00000 22**, disponible las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

SEXTA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en la aplicación Rocketel disponible de manera gratuita en las tiendas de aplicaciones Google Play y App Store, en el que para acceder a ella el USUARIO deberá descargarla en un dispositivo y crear un perfil con un nombre de usuario y una contraseña.

En caso de que exista algún registro indebido en su detalle de consumo, el USUARIO le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al usuario que se encuentran establecidos en el presente contrato. En caso de que la aclaración del USUARIO sea procedente, el PROVEEDOR restituirá el registro de consumo dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la aclaración, adicionado de una bonificación del 20% sobre el monto del registro de consumo indebido.

SÉPTIMA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

- a) El Servicio en el esquema de prepago, se activará automáticamente una vez habilitado el equipo y los componentes necesarios para la prestación del servicio y una vez que el USUARIO haya realizado el pago de la recarga de acuerdo a la tarifa correspondiente.
- b) Todas las recargas que el USUARIO realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato. EL PROVEEDOR podrá ofrecer planes o paquetes cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

Al activar el servicio, el USUARIO manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: rocketel.com.mx

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el uso del Servicio que realice el USUARIO.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al USUARIO que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

OCTAVA: RECARGAS. Todas las recargas que el USUARIO realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

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

El PROVEEDOR se obliga a informar al USUARIO de manera gratuita cada vez que realice una recarga, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la siguiente información:

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

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

NOVENA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al USUARIO, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El USUARIO manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del SERVICIO que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

DÉCIMA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el SERVICIO, previa notificación por escrito al USUARIO, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Interferir indebidamente en la red del PROVEEDOR;
- b. Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
- c. Cuando medie orden o instrucción de autoridad competente.
- d. Por incumplimiento a lo establecido en el presente contrato.
- e. Cuando el USUARIO utilice o pretenda utilizar el SERVICIO en un domicilio distinto al registrado para prestación del SERVICIO. Queda estrictamente prohibido cambiar el equipo de domicilio sin previa autorización del PROVEEDOR.
- f. El USUARIO haya utilizado el servicio para uso compartido entre distintos usuarios de diferentes domicilios (o a través de una red local - *switch*).
- g. El USUARIO haya utilizado el servicio para máquinas de transmisión masiva, *machine-to-machine*, o *IoT*.
- h. El USUARIO haya hecho uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del IFT y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en las demás leyes aplicables.
- i. Cuando se detecte cualquier esquema de uso del SERVICIO que no concuerde con el uso residencial del SERVICIO.
- j. Cuando el USUARIO utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- k. Utilizar el SERVICIO como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo *bypass* y/o se detecte el envío de mensajes tipo *spam*.
- l. Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente.

No obstante lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el USUARIO, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el SERVICIO contratado, más una bonificación por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

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

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

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el USUARIO, el PROVEEDOR hará la compensación inmediata por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el SERVICIO por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al USUARIO la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA SEGUNDA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el USUARIO haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en SERVICIO, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al USUARIO, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para informarle.

DÉCIMA TERCERA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros USUARIOS en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del

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

DÉCIMA CUARTA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el USUARIO no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el USUARIO conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspassa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el USUARIO proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El USUARIO podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al USUARIO, mismo que puede ser entregado, a elección del USUARIO, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA QUINTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN ESQUEMA DE PREPAGO. La utilización del SERVICIO puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del USUARIO.

Es responsabilidad del USUARIO llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el IFT.

DÉCIMA SEXTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del USUARIO la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

DECIMA SÉPTIMA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros USUARIOS en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del USUARIO el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del USUARIO con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA NOVENA. EL USUARIO podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en el presente contrato.

VIGÉSIMA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

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

VIGESIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 054-2020 de fecha 24 del mes de febrero de 2020.

Asimismo, el USUARIO podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Rocketel, S.A.P.I. de](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Rocketel,_S.A.P.I._de)



C.V.!!Rocketel 054-2020.pdf y en el siguiente código:

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del USUARIO, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto.



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: ROCKETEL, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: ROCKETEL
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 056-2020

FECHA DE REGISTRO: 24/02/2020



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET098289AU-517944
VIGENCIA: 13/05/2029

NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ROCKETEL, S.A.P.I. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 24 días del mes de febrero del año 2020,

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **056-2020** de fecha **24 de febrero 2020**, el cual

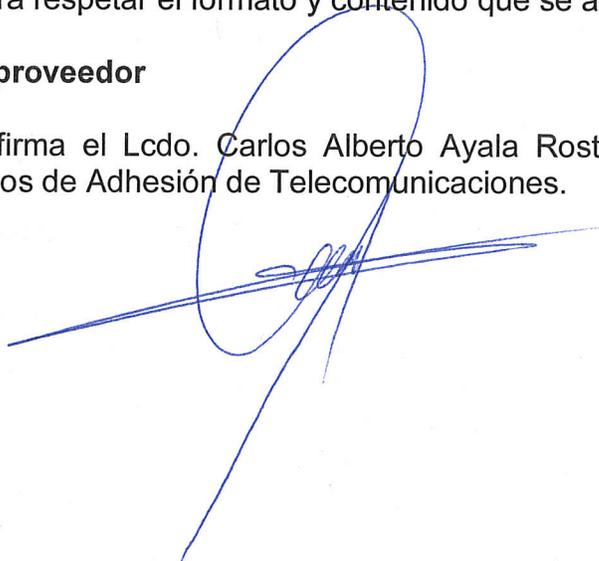


deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en del artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA MOVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO (EL "CONTRATO") QUE CELEBRA POR UNA PARTE, ROCKETEL S.A.P.I. DE C.V., (EL "PROVEEDOR") Y POR OTRA PARTE (EL "USUARIO"), QUIEN JUNTO CON EL PROVEEDOR, EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ LAS "PARTES", LAS CUALES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. Las partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el USUARIO active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el USUARIO haya pagado.

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

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al USUARIO por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

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

SEGUNDA: La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el USUARIO puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

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

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El USUARIO podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia que pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: rocketel.com.mx y vía Internet en la liga de internet rocketel.com.mx en el apartado de "Recargas".

2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

De conformidad con el numeral 8.2.3.6 del Plan Técnico Fundamental de Numeración, el USUARIO dispone de un plazo de 90 (noventa) días naturales, contado a partir de la asignación del número, para iniciar su uso. Vencido dicho plazo sin que se use el SERVICIO, este será reintegrado a la reserva de los números, cancelando el SERVICIO en su totalidad. Asimismo, en caso de que la línea haya sido activada y el USUARIO no utilice la misma en un plazo de 90 (noventa) días dicho número será reintegrado a la

reserva de los números, cancelando el SERVICIO en su totalidad. Para que la cancelación del servicio sea procedente, el OPERADOR debe cerciorarse que el USUARIO no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el USUARIO tenga saldo pendiente de ser consumido, el OPERADOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trecientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiro dicho saldo.

3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El USUARIO podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del USUARIO cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El USUARIO podrá consultar en la liga rocketel.com.mx la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional

QUINTA: PORTABILIDAD: El USUARIO tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El USUARIO puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al USUARIO.

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

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

- Su saldo sin costo alguno enviando un SMS desde su teléfono al 52142 con la palabra SALDO.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: rocketel.com.mx
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: rocketel.com.mx
- Estado de cuenta o detalle de consumos: rocketel.com.mx
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del USUARIO, se encuentra disponible el número telefónico **800 0000 22** o ***282 desde su teléfono**, disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

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

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

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

OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal rocketel.com.mx, en el que para acceder a ella el USUARIO tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el USUARIO le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al usuario que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación.

Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

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

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

Al activar el servicio, el USUARIO manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: rocketel.com.mx.

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

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al USUARIO que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

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

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

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

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

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

DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al USUARIO, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El USUARIO manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al USUARIO, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del USUARIO en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden prestar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el USUARIO, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

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

DÉCIMA TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al usuario en los siguientes casos:

1. Cuando el **PROVEEDOR** no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el USUARIO, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA CUARTA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el USUARIO haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al USUARIO para informarle.

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

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

DECIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga rocketel.com.mx para que el USUARIO pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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

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

DÉCIMA SEPTIMA. CONTROVERSIA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

DÉCIMA NOVENA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 056-2020 de fecha 24 del mes de febrero de 2019.

Asimismo, el USUARIO podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Rocketel, S.A.P.I. de](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Rocketel,_S.A.P.I._de)



C.V.!!Rocketel 056-2020.pdf y en el siguiente código:

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del USUARIO, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto.