



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/044/2023

Expediente: PFC.H.C.1/725/2022

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO Y TELEFONIA FIJA EMPRESARIAL
NÚMERO DE REGISTRO:	041-2023
FECHA DE REGISTRO:	11/01/2023



	CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET090746CO-510315
VIGENCIA:	23/11/2046
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL.

COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 11 días del mes de enero del año 2023

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:



2023
Francisco
VILLA
REVOLUCIONARIO



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones*

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **041-2023** de fecha **11 de enero 2023**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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.



2023
Francisco
VILLA

SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONÍA FIJOS EMPRESARIAL

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I NOM numeral 5.1.2.1)	FOLIO IFT:	TARIFA	FECHA DE PAGO Modalidad Pos Pago
	Total Mensualidad	\$ M.N.	VIGENCIA Y PENALIDAD ☐ Indefinido: • Sin Penalidad ☐ Plazo de 18 meses ☐ Plazo de 24 meses ☐ Plazo de 36 meses Pagando la parte proporcional de las inversiones por costo de instalación sobre el plazo forzoso pendiente de devengar.
	Aplica Tarifa por Reconexión:	\$ M.N.	

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

DATOS DEL EQUIPO

Decodificador entregado en: COMODATO

Modelo:

Número de Serie:

Marca:

Número de Equipos:

INSTALACIÓN DEL EQUIPO

Domicilio Instalación:

Fecha:

Hora:

Costo

\$

M.N.

"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato.

MÉTODO DE PAGO

Datos para el método de pago elegido.

- ☐ Efectivo:
☐ Domiciliado con Tarjeta:
☐ Transferencia Bancaria
☐ Depósito a cuenta Bancaria

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

 Por medio de la presente Sí ☐ NO ☐ autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

Firma

Banco:

Número de Tarjeta:

SERVICIOS ADICIONALES

1.-

2.-

DESCRIPCIÓN

COSTO:

DESCRIPCIÓN

COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES

(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.- CAMBIO DE DOMICILIO

2.-

DESCRIPCIÓN

COSTO:

\$

M.N.

DESCRIPCIÓN

COSTO:

CARÁTULA

Coeficiente
Comunicación eficiente

COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
COO131011CW8
Av. Royal Country #4650, Piso 19-02, Puerta de Hierro
Zapopan, Jalisco. C.P. 45116
www.coeficiente.mx

INFORMACIÓN FISCAL

RAZÓN SOCIAL					
NOMBRE COMERCIAL					
REPRESENTANTE LEGAL					
	Nombre		Apellido Paterno		Apellido Materno
No. de Acta Constitutiva	Fecha del Acta	No. del Registro Público	No. de Poder Notarial	Fecha del Poder Notarial	No. del Registro Público
RFC		Teléfono de contacto de pagos		E-mail para envío de facturas	
				Uso de CFDI	
Giro de la empresa		Contacto de Pagos			

DOMICILIO FISCAL

Calle	# Ext.	# Int.	Colonia	Municipio	Estado	C.P.
-------	--------	--------	---------	-----------	--------	------

DOMICILIO DE INSTALACIÓN

Calle	# Ext.	# Int.	Colonia	Municipio	Estado	C.P.
Entre calles			Referencias			
Nombre del contacto técnico		Teléfono del contacto técnico		E-mail del contacto técnico		
Por eventualidad						

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:

Factura ☐ SI ☐ NO ☐ Carta de Derechos Mínimos ☐ SI ☐ NO ☐ Contrato de Adhesión ☐ SI ☐ NO ☐

CORREO ELECTRÓNICO
AUTORIZADO:

FIRMA
SUSCRIPTOR:

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

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

CARÁTULA

COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
COO131011CW8
Av. Royal Country #4650, Piso 19-02, Puerta de Hierro
Zapopan, Jalisco. C.P. 45116
www.coeficiente.mx

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

Teléfono:	(33) 2282 8282	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
Correo electrónico Legal:	legal@coeficiente.mx	Disponible lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm
Correo electrónico Facturación:	facturacion@coeficiente.mx	
Correo electrónico Cobranza	cobranza@coeficiente.mx	
Correo electrónico Ejecutivo de Cuenta:		
Correo electrónico Ejecutivo Postventa:		
Correo electrónico Dirección Comercial:		
Correo electrónico Soporte	soporte@coeficiente.mx	

CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES: Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet: <https://www.coeficiente.mx/>

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

1. La página del proveedor	https://www.coeficiente.mx/
2. Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en https://www.coeficiente.mx/

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 11/01/2023, CON NÚMERO: 041-2023 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a ____ de _____ de _____.

Coeficiente Comunicaciones, S.A. de C.V.
Representante Legal

Representante Legal

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO Y TELEFONIA FIJA EMPRESARIAL

EN LA CIUDAD DE _____, A LOS ____ DÍAS DEL MES DE _____ DEL _____, CELEBRANDO EN ESTE ACTO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, POR UNA PARTE **COEFICIENTE COMUNICACIONES S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____, A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DE ESTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ COMO "**COEFICIENTE**", Y POR OTRA PARTE LA SOCIEDAD DENOMINADA _____ REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. _____ EN SU CALIDAD DE APODERADO LEGAL. A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "**USUARIO**", QUIENES SE SUJETAN AL CONTENIDO DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES:

I. Declara COEFICIENTE por conducto de su Apoderada Legal que:

- a. Que su poderdante es una sociedad mercantil debidamente constituida bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, como lo acredita con el testimonio de Escritura pública número 7,837 de Fecha 11 de octubre de 2013, Pasada ante la fe del Lic. Mario Antonio Sosa Salcedo, Notario público Número 44 cuarenta y cuatro de Zapopan, Jalisco, registrado ante el registro público de comercio del estado de Jalisco bajo folio 68425*1.
- b. Que a la fecha del presente contrato cuenta con las facultades necesarias para comparecer y obligar a su representada en términos de este instrumento, mismas que se encuentran contenidas en la escritura pública número 396, de fecha 18 de mayo de 2021. Pasada ante la fe del Lic. José Alfredo Medina Riestra, Notario público Número 68 de Guadalajara, Jalisco, facultades que no le han sido limitadas o revocadas en forma alguna.
- c. El Registro Federal de Contribuyentes de su mandante es: CCO131011CW8
- d. El domicilio de su representada, para todos los efectos de este contrato, es el ubicado en Avenida Royal Country #4650 Interior 19-02. Col. Puerta de Hierro, Zapopan, Jalisco CP. 45116.
- e. Es un concesionario de servicio de internet fijo y telefonía local fija en los términos de este Convenio, según lo acredita con el título de concesión otorgado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, por conducto de la Unidad de Concesiones y Servicios, otorgando un título de concesión única para uso comercial por un período de treinta (30) años contados a partir del 23 de diciembre de 2016.

II. Declara el USUARIO por conducto de su representante legal:

- a. Que su representada es una sociedad debidamente constituida de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables en los Estados Unidos Mexicanos y que la información consistente en el domicilio, RFC y datos de localización son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato
- b. Que su representante cuenta con las facultades para obligar a su poderdante, en términos de lo pactado en el presente Contrato.
- c. Que es su deseo celebrar el presente Contrato con COEFICIENTE, para los servicios que se describen en la hoja de servicios que se acompaña como anexo del presente contrato.
- d. Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 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.

III. Ambas partes declaran:

- a. Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b. Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal de contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c. 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.
- d. Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasman las partes en la carátula.
- e. Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES.- Las Partes convienen que los conceptos que a continuación se definen para este Contrato, tendrán ya sea en singular o plural, el significado que se les atribuye, salvo indicación expresa en contrario:

Contrato. - Se refiere a este Contrato y sus Anexos, en donde se establecen los datos generales de COEFICIENTE y el USUARIO, en donde por medio del clausulado se determinan tanto el objeto de este contrato, las condiciones de uso, las obligaciones de las partes, los mecanismos de objeción, así como las formas de pago, sin dejar de observar las causas de terminación de los servicios materia del presente contrato.

Carátula.- Documento inicial de este contrato, que forma parte del mismo, en el cual se consignan los datos principales del USUARIO, forma y monto de pago y demás características particulares de la contratación.

Anexos.- El o los documentos que detallan ciertas condiciones derivadas del contrato y que forman parte integral del mismo.

Tasa de Interés.- Es la tasa por mora de 1.13% (uno punto trece por ciento) mensual que resulte de multiplicar el total del CFDI de la contraprestación pactada por la tasa por mora.

Día Hábil.- Cualquier día del año, con excepción de los sábados, los domingos y los días de descanso obligatorios de conformidad con la Ley Federal del Trabajo vigente en México.

Equipo.- Son todos aquellos aparatos que hacen posible la prestación del Servicio, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa los programas de cómputo (software), equipo de cómputo y/o de telecomunicaciones (hardware), así como cualquier combinación entre estos, que proporcionan la capacidad de transmisión de señales a través de la Red.

Especificaciones Técnicas.- Los requisitos y aspectos técnicos contenidos tanto en cada Anexo de Servicio respecto de algún Servicio en particular, incluyendo de manera enunciativa los parámetros de capacidad y de calidad que deben de contener los Servicios a ser prestados de conformidad con este Contrato.

Instalaciones.- Es el lugar físico en donde, a solicitud del Usuario, se debe instalar o se encuentra instalado el Equipo.

Partes.- Se refiere conjuntamente a COEFICIENTE y el USUARIO.

Servicio(s).- Se hace referencia a los servicios de Internet fijo y Telefonía Fija, a los que se refiere el objeto del presente contrato.

SLA.- "Service Level Agreement" por sus siglas en inglés, que se refiere al **Acuerdo de Nivel de Servicio**, en el cual se detalla las garantías, disponibilidad y latencia correspondiente al servicio contratado.

Gasto de Adecuación: Se refiere al costo de los equipamientos e implementación que se utiliza al momento de llevar a cabo la instalación inicial. Corresponden a la inversión realizada por Coeficiente para entregar el servicio y no estarán prorrateadas en ningún caso en la mensualidad del servicio exhibida al cliente. Los gastos de adecuación serán efectivamente cobrados en su parte proporcional

según se especificó en el párrafo anterior en base a la tabla de desglose por dicho concepto solo si el cliente decide dar por terminada la relación comercial con Coeficiente.

CFDI.- Comprobante Fiscal Digital.

El Usuario.- Persona física o moral que recibe los Servicios, cuyos datos de identificación aparecen tanto en el preámbulo, la carátula, así como en las declaraciones del presente Contrato.

IFT. - Instituto Federal de Telecomunicaciones.

SEGUNDA. OBJETO. - COEFICIENTE se obliga a brindar en favor del USUARIO el servicio de Internet Fijo y Telefonía Fija, (en adelante el Servicio) de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el USUARIO haya contratado, establecido en el anexo respectivo del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de POS PAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente COEFICIENTE inicie la prestación del Servicio.

De igual manera las partes reconocen que, el USUARIO podrá contratar servicios adicionales a los originalmente contratados, que se sumaran a este como anexos correspondientes.

Los Servicios que prestará COEFICIENTE al USUARIO se registrarán en todo momento por el clausulado del presente Contrato y en lo establecido en los Anexos correspondientes, que se integren al mismo.

El USUARIO reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción, uso, aprovechamiento, acceso o pago de los Servicios y/o Productos, dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación expresa de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación de tal(es) Servicio(s) y/o Producto(s), cómo para someterse expresamente a los términos y condiciones del presente Contrato.

COEFICIENTE podrá prestar al USUARIO cualquiera de los Servicios establecidos en el presente Contrato. COEFICIENTE es el único responsable frente al USUARIO por la prestación del Servicio, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

TERCERA. VIGENCIA DEL CONTRATO. La vigencia del presente Contrato será indefinida, por lo que el USUARIO puede darlo por terminado en cualquier momento **sin penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización de COEFICIENTE, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula, siempre y cuando las partes no establezcan en la carátula una vigencia determinada o plazo mínimo forzoso de contratación.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que los Servicios podrán establecer una vigencia determinada o plazo mínimo forzoso de contratación ya sea en virtud de las inversiones, equipamiento o la infraestructura que le es

instalada a el USUARIO y que se utilizara para la prestación de los Servicios conforme lo establecido en el presente instrumento, el cual no podrá ser superior de 36 meses. COEFICIENTE deberá comunicar a el USUARIO a través de la factura la fecha de conclusión del plazo mínimo forzoso aplicable con al menos 30 días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación. Una vez concluida la vigencia determinada o el plazo mínimo forzoso EL SUScriptor, podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento sin que genere penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a través de los medios convenidos o por el mismo medio que se contrataron los servicios.

En caso de que el USUARIO decida dar por terminado el presente contrato antes del plazo forzoso que se acordó por las PARTES, y de haberse realizado una inversión de Costo de Instalación, conforme a los Anexos del presente contrato, el USUARIO deberá pagar la parte proporcional de las inversiones del **Gasto de Adecuación**, sobre el plazo forzoso pendiente de devengar, el cual se calculará tomando en cuenta la inversión inicial de instalación entre el plazo forzoso, por el plazo restante de la vigencia establecida en la carátula del contrato.

CUARTA. CARTA DE SERVICIO. Las Partes acuerdan que el Servicio estará sujeto a las condiciones y características establecidas en los Anexos de las hojas de Servicio que celebren las Partes. COEFICIENTE deberá recibir dicho Anexo por escrito y debidamente firmado por el USUARIO o un apoderado legal. Cada Anexo de Servicio deberá incluir el Servicio solicitado y la vigencia mínima de contratación.

QUINTA. SERVICIOS ADICIONALES. COEFICIENTE puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el USUARIO lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. COEFICIENTE deberá contar con la opción de ofrecer al USUARIO cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

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

El USUARIO puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, cubriendo los gastos de adecuación que se generen por dichos servicios, lo cual deberá de realizar a través de los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que COEFICIENTE tiene un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales no exime al USUARIO del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SEXTA. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- Sujeto a lo establecido en los Anexos de las

hojas de Servicios correspondientes, para la prestación de los Servicios se sujetará a lo siguiente:

6.1 El USUARIO señalará el o los puntos de conexión de los Servicios,

6.2 Una vez realizadas las pruebas de los Servicios por COEFICIENTE y comprobados los niveles técnicos y de funcionamiento de los mismos, se considerará que COEFICIENTE comenzará a generar los cargos por Servicios que correspondan, lo anterior, aún y cuando el USUARIO de forma injustificada se niegue a firmar las actas de pruebas y/o de entrega de Servicios.

6.3 Cualquier cambio solicitado por el USUARIO a las características de los Servicios contratados, en caso de ser factible, obliga al USUARIO al pago de la tarifa correspondiente, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Concesiones del IFT www.ift.org.mx.

Previo a la instalación de los Servicios, COEFICIENTE hará un levantamiento con las recomendaciones pertinentes para el debido funcionamiento del servicio, siendo responsabilidad del USUARIO atenderlas y realizar los cambios y/o adecuaciones necesarias, mismas que podrá ejecutar por su cuenta o solicitar a COEFICIENTE que las lleve a cabo como servicio adicional, previa solicitud por escrito para tal efecto. Por lo tanto, las condiciones y adaptaciones que el USUARIO realice o proporcione por su cuenta serán su responsabilidad exclusiva.

En este mismo orden de ideas el USUARIO autoriza a COEFICIENTE a realizar grabaciones de las comunicaciones que tengan entre ellos, en cuanto a la contratación de servicios adicionales a los ya contratados, cancelación de servicios adicionales, así como reportes por fallas o en su defecto los procedimientos de inconformidad, lo anterior en el entendido que pueden ser grabados en su totalidad o monitoreados, para fines de respaldo de la aceptación de Servicios, siendo estos parte de este contrato como un anexo.

SÉPTIMA. - ENTREGA DEL SERVICIO. Si el USUARIO no firma el acta de entrega de Servicios, pero recibe la prestación de los mismos, se considerará aceptación expresa. El USUARIO expresamente autoriza a firmar el acta de entrega de Servicios a cualquier persona que se encuentre en su domicilio al momento de la entrega de los mismos.

Las Partes convienen que los reportes que arroje o produzca el centro de gestión de la red de COEFICIENTE serán considerados como prueba indubitable del Servicio contratado para cualquier aclaración que el USUARIO requiriera, siempre y cuando, dichos reportes cumplan con los estándares establecidos por las partes en el presente Contrato, lo anterior, salvo prueba fehaciente en contrario por parte del USUARIO.

OCTAVA. EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad de COEFICIENTE mismos que se entregan al USUARIO en COMODATO (en préstamo). Es por lo anterior que el USUARIO se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente

Contrato y deberán ser devueltos a COEFICIENTE, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte COEFICIENTE se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del Servicio una vez renovado el contrato.

En caso de terminación o cancelación del presente Contrato, el USUARIO se compromete y obliga a devolver o entregar el o los Equipos a COEFICIENTE a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

En el momento en el que, el USUARIO realice la devolución del Equipo, COEFICIENTE le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del USUARIO y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al USUARIO, COEFICIENTE se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por COEFICIENTE se debe de identificar y mostrar al USUARIO la orden de trabajo expedida por COEFICIENTE.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, COEFICIENTE debe suspender el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando COEFICIENTE acredite que el USUARIO está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el USUARIO deberá dar aviso inmediato a COEFICIENTE, en un plazo que no excederá de 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y COEFICIENTE notificará el costo de dicho equipo para que sea reemplazado y cobrado en su próximo CFDI.

NOVENA. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del presente contrato, o que las adecuaciones acordadas entre las partes hayan concluido.

El USUARIO puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal de COEFICIENTE a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar a COEFICIENTE en ese momento.

DÉCIMA. ACCESO A LAS INSTALACIONES DEL USUARIO. Por medio del presente el USUARIO deberá permitir el acceso al personal de COEFICIENTE en un horario comprendido entre las 8:00 (ocho) y las 19:00 (diecinueve) horas de los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, en la fecha y hora acordada con el USUARIO, en razón de la disponibilidad de personal, quienes deberán previamente identificarse y quienes únicamente deberán tener acceso a los lugares en los cuales se presten los Servicios o se encuentre instalado equipo o medios de transmisión asociados al mismo, con el fin de realizar la instalación, mantenimiento, operaciones de adecuación y/o reparaciones en su caso.

De igual manera desde este momento COEFICIENTE hace el conocimiento al USUARIO que se encuentra debidamente registrado ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en el Padrón Público de Contratistas de Servicios Especializados y obras Especializadas (REPSE) con el **REGISTRO número AR33903/2021**, mismo que se encuentra vigente a la firma del presente instrumento.

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

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 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.

En caso de que ambas partes se sujeten a un plazo forzoso, COEFICIENTE no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo incremento del paquete de servicios.

DÉCIMA SEGUNDA. PAGO DE LOS SERVICIOS. El presente contrato se registrará bajo el esquema de **POSPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. El USUARIO se obliga a pagar a COEFICIENTE, los servicios contratados, a partir de la fecha programada en la caratula del presente contrato, en donde por medio del CFDI se describirá el monto total señalado por los cargos de renta mensual más el consumo efectuado durante dicho periodo, estando obligado el USUARIO a pagar en su totalidad a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la misma, derivado de la aplicación de las tarifas y descuentos, entre otros conceptos, que conforme a los términos y condiciones que por la prestación de los Servicios se establezcan en el presente Contrato y/o el Anexos correspondientes, generados por los servicios otorgados por COEFICIENTE a favor del USUARIO en lo sucesivo "El PRECIO".

En el caso de que el USUARIO no reciba la CFDI correspondiente y/o desconozca su fecha límite de pago, deberá solicitarla al Departamento de facturación de COEFICIENTE, con la finalidad de dar cumplimiento al contenido del presente Contrato.

Posterior a la vigencia establecida en la carátula del presente Contrato, previo aviso correspondiente a través de los medios contenidos o por el mismo medio que se contrataron los servicios, cuando menos 15 días naturales de antelación y siempre que el usuario no se oponga a los cambios o modificaciones de los términos y condiciones del presente contrato y conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, cada una de las PARTES será responsable de pagar los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y toda contribución que, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, les correspondan, ya sea que se causen en el ámbito Federal, Estatal o Municipal. Las PARTES reconocen y aceptan que, en caso de que las autoridades competentes de carácter Federal y/o Estatal y/o Municipal, modifiquen las bases y tasas de los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y contribuciones que se causen

conforme al presente contrato, e incluso que dichas autoridades determinen la aplicación de nuevos gravámenes fiscales, el importe total que el USUARIO deba pagar será ajustado con la inclusión o traslado de éstos, a partir de su entrada en vigor, lo cual quedará reflejado en los comprobantes fiscales que al efecto se expidan.

COEFICIENTE podrá compensar cualquier ajuste o descuento contra los adeudos que el USUARIO presente, a fin de determinar el saldo a pagar.

DÉCIMA TERCERA. FORMA DE PAGO. COEFICIENTE emitirá un CFDI mensualmente al USUARIO por los conceptos aplicables respecto a los Servicios contratados y acordados por las partes en los Anexos correspondientes. La fecha de corte para el USUARIO será el último día calendario de cada mes. COEFICIENTE enviará al USUARIO la CFDI correspondiente a los Servicios dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales de cada mes y el Usuario se obliga a pagar dichas CFDI a más tardar 10 (diez) días naturales una vez recibida la CFDI correspondiente. Si el USUARIO firmara el presente Contrato o el Anexo hojas de Servicio correspondiente después de iniciado el mes corriente, las Partes acuerdan que se emitirá un CFDI a la parte proporcional de consumo de dicho mes en el corte de facturación inmediato siguiente más la renta del servicio. Cuando se trate de cargos variables, COEFICIENTE emitirá un CFDI, por sí misma o a través de terceros designados expresamente para ellos los consumos realizados por mes vencido, aplicando el mismo periodo de CFDI de fecha de corte de los Servicios y fecha de pago de los Servicios a que se refiere el párrafo anterior. COEFICIENTE podrá emitir CFDI complementarias por Servicios omitidos o incorrectamente facturados y el USUARIO tendrá obligación de pagarlas de conformidad con la fecha de pago de los Servicios a que se refiere la presente cláusula. Sin perjuicio de cualquier otro derecho o acción legal a favor de COEFICIENTE, en caso de falta de pago oportuno de cualquiera de los cargos contraídos al amparo del presente Contrato, las cantidades insolutas causarán intereses en favor de COEFICIENTE, según sea el caso, durante todo el periodo que ocurra la mora y hasta la total liquidación del adeudo. Dichos intereses se calcularán a razón de la tasa por mora de 1.13% (uno punto trece por ciento) mensual que resulte de multiplicar el total del CFDI de la contraprestación pactada por la tasa por mora.

PROCEDIMIENTO DE OBJECCIÓN DE CFDI. - Cualquier diferencia que el USUARIO tenga sobre los cargos efectuados en la CFDI deberá informarla al Departamento de facturación de COEFICIENTE y en caso de no ser resuelta a su satisfacción, de así desearlo, podrá impugnarla por escrito a más tardar 5 (cinco) días naturales antes de la fecha límite de pago establecida en la propia CFDI, dando así inicio a un procedimiento de objeción. Una vez transcurrido el plazo mencionado sin que el USUARIO impugne los cargos contenidos en su CFDI, estos se entenderán reconocidos.

En caso de que existan discrepancias entre los montos facturados por COEFICIENTE y la información propia del USUARIO, éste deberá pagar a más tardar en la fecha límite de pago iniciada en la CFDI, la parte que no esté en discrepancia.

Por lo que se refiere únicamente a los cargos de la CFDI que se encuentren en proceso de objeción, el USUARIO no será considerado por COEFICIENTE como en estado de mora, hasta en tanto la objeción haya sido resuelta en ese sentido.

La objeción del CFDI que no reúna los requisitos siguientes no tendrá efecto o validez alguna, y, en consecuencia, el CFDI y estados de adeudos correspondientes se tendrán por consentidos por el USUARIO:

1.- Explicación por escrito, en forma detallada, de las causas por las cuales la CFDI es objetada, misma que servirá como prueba de la objeción del CFDI.

2.- Asimismo, entrega de la información detallada descrita anteriormente, en medios magnéticos para ser verificada por parte de COEFICIENTE

3.- Por lo que el CFDI objetadas se refiere, se estará a lo siguiente:

- a) Aquellos CFDI que objete el USUARIO, serán revisadas por las partes para determinar el monto efectivo a pagar dentro de un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la recepción de la notificación por escrito de la objeción de la CFDI por parte del USUARIO, misma que no procederá si no es realizada por escrito a más tardar 5 (cinco) días naturales antes de la fecha límite de pago establecida en la propia CFDI y en los términos de la presente cláusula.
- b) Si se determina que dichas contraprestaciones objetadas proceden a favor de COEFICIENTE, entonces el USUARIO pagará a COEFICIENTE en adición a dichas contraprestaciones, los intereses en términos de lo establecido en la Cláusula DÉCIMA SEGUNDA del presente Contrato Marco, a más tardar 5 (cinco) días naturales contados a partir de la fecha de la notificación correspondiente.
- c) Los intereses a que se refiere el inciso b) inmediato anterior, se computarán desde la fecha límite de pago establecido en la CFDI objetada en que el USUARIO debió efectuar el pago y hasta la fecha en que éste realice el mismo.

Por su parte, si se llegare a determinar que dichas cantidades objetadas procedan a favor del USUARIO, éste no estará obligado a pagar a COEFICIENTE cantidad alguna por dicho concepto.

CANCELACIÓN DE CFDI.- No se elaborará reexpedición de CFDI por concepto de cancelación ya que de acuerdo a las disposiciones oficiales entradas en vigor de Enero 2022, ya no está permitido ni autorizada la cancelación de CFDI, en caso de solicitar la cancelación está se llevara a cabo conforme a las disposiciones vigentes y cuando la autoridad competente no autorice la cancelación se generara un nuevo CFDI por la contraprestación pactada con un cargo por reexpedición del mismo por la cantidad de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional) más el Impuesto al Valor Agregado.

DÉCIMA CUARTA. LUGAR DE PAGO. Todas las cantidades que el USUARIO deba pagar a COEFICIENTE por virtud del presente Contrato deberán ser pagadas en los bancos autorizados por COEFICIENTE o en cualquier cuenta bancaria que éste señale previamente y por escrito

para tal efectos, debiendo el USUARIO realizar el pago respectivo con su número de referencia la cual vendrá señalada en su CFDI (parte inferior derecha); COEFICIENTE se reserva el derecho de cobrar al USUARIO, el 20% (veinte por ciento) sobre el importe del cheque, en los casos en que éste sea devuelto por el Banco, de conformidad con lo establecido en el Artículo 193 (ciento noventa y tres) de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, más gastos bancarios que resulten, así como el cargo por Impuesto al Valor Agregado correspondiente.

DÉCIMA QUINTA. OBLIGACIONES.

15.1 Son obligaciones de COEFICIENTE:

- a) Instalar, mantener y operar la red pública telefónica (la "Red"), hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio del USUARIO.
- b) Instalar el dispositivo de interconexión terminal, en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio del USUARIO.
- c) Instalar el cableado necesario en el inmueble del USUARIO hasta el dispositivo de interconexión terminal.
- d) Emitir el CFDI al USUARIO de manera mensual los conceptos aplicables respecto a los servicios contratados acordados por las Partes. La fecha de corte para el Usuario será el día último de cada mes calendario.
- e) Emitir al USUARIO un estado de Cuenta que reflejara los servicios de telefonía e internet fijos que se prestan de manera desglosada con la descripción de los cargos, costos, conceptos y la naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados. Dicho estado de cuenta contendrá la fecha de corte y la fecha límite de pago.
- f) Enviar al usuario la CFDI correspondiente a los Servicios dentro de los primeros 5 (cinco) días de cada mes.
- g) Dentro del procedimiento de objeción de CFDI, y en caso exclusivo del servicio de telefonía, COEFICIENTE deberá de realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que el USUARIO no reconozca, siguiendo los mecanismos descritos para tal efecto en la cláusula DÉCIMA TERCERA de este Contrato Marco.
- h) Coeficiente deberá atender los reportes que el USUARIO genere a través de los medios correspondientes respecto de cualquier falla y/o anomalía de los Servicios contratados a COEFICIENTE, asegurándose de que por cada reporte se genere el Ticket correspondiente.

15.2. Son obligaciones del USUARIO:

- a) Realizar todos los pagos de las cantidades que se generen por Servicios contratados;
- b) No ceder, total o parcialmente, las obligaciones o derechos derivados de este Contrato a terceros sin el previo consentimiento por escrito de COEFICIENTE.

- c) Abstenerse de comercializar los Servicios otorgados por COEFICIENTE, excepto cuando cuente con las concesiones, permisos y autorizaciones gubernamentales que sean necesarias para ello, y previa autorización de COEFICIENTE. Por lo tanto, el USUARIO será responsable e indemnizará y libera desde este momento a COEFICIENTE de cualquier daño, costo, responsabilidad y gasto que pudiere resultar de cualquier acción judicial o extrajudicial interpuesta por cualquier tercero en contra de COEFICIENTE derivada de la falta de cumplimiento del USUARIO a lo establecido en este inciso.
- d) Pagar a COEFICIENTE los gastos de cobranza que se generen por su localización, en caso de no haber manifestado su cambio de domicilio y los derivados de las gestiones de abogados, cuando tenga adeudos pendientes por cubrir a COEFICIENTE.
- e) Pagar a COEFICIENTE los gastos de cobranza y los derivados de las gestiones de abogados sean de carácter extrajudicial o judiciales, cuando se requiera su intervención en virtud de existir adeudos en pago de servicios.
- f) Será obligación del USUARIO, el cuidado y buen uso de los equipos entregado en comodato en el anexo denominado Gastos de Adecuación.

COEFICIENTE manifiesta quedar libre de toda responsabilidad respecto de llamadas y/o por envío o recepción de información, contenido, formato, tipo-modo o utilización que el USUARIO transmita o curse a través de la red de telecomunicaciones de COEFICIENTE.

DÉCIMA SEXTA. RESPONSABILIDAD. COEFICIENTE únicamente será responsable por LOS SERVICIOS que preste a través de los enlaces, equipos y red de su propiedad o de los terceros con los cuales COEFICIENTE haya contratado. El USUARIO recibe en custodia y acepta la responsabilidad del buen uso y conservación de las facilidades y equipo que en su caso se instalen y se le otorguen para la debida prestación de los Servicios, ya sean propiedad de COEFICIENTE o de un tercero con el que COEFICIENTE tenga celebrado convenio, y que estarán descritos en los correspondientes Anexos.

El USUARIO se obliga a pagar a COEFICIENTE por los daños y perjuicios ocasionados por negligencia o mal uso de los equipos, instalaciones y/o dispositivos, los daños y perjuicios serán declarados en su caso por la autoridad jurisdiccional competente.

Así mismo COEFICIENTE será responsable de dar el servicio de calidad en los términos contratados por el USUARIO, en cuanto a la capacidad de los Servicios estos serán proporcionados en las condiciones estipuladas en los anexos correspondientes.

De igual manera el USUARIO se obliga a no conectar equipo alguno, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la prestación de los Servicios, sin el previo consentimiento por escrito de COEFICIENTE. En caso de contravenir esta disposición, el USUARIO deberá pagar a COEFICIENTE los daños y perjuicios que le ocasione, cuando así lo determine la autoridad jurisdiccional competente, siéndole aplicable el cobro de la reposición o

reparación del equipo, de conformidad con la Cláusula OCTAVA del presente contrato.

El tráfico conmutado y/o dedicado, por el servicio de internet fijo y/o telefonía, que en su caso el USUARIO genere, únicamente podrá ser originado y terminado ya sea dentro de la República Mexicana a través de la red de telecomunicaciones de COEFICIENTE o del tercero con el que COEFICIENTE tenga celebrado convenio o bien en el extranjero por la red de un operador con quien COEFICIENTE haya contratado, para tráfico público internacional conmutado, donde concluye cualquier responsabilidad de COEFICIENTE respecto a dicho tráfico. El USUARIO no podrá comercializar en forma alguna los Servicios contratados con COEFICIENTE, a menos que acredite contar con la concesión y/o permiso correspondiente por lo que desde este momento libera a COEFICIENTE de cualquier responsabilidad, reclamación, denuncia o demanda iniciada en su contra por cualquier autoridad o tercero y reembolsarle cualquier cantidad que por este motivo haya erogado. Lo anterior sin perjuicio del derecho de COEFICIENTE de ejercer las acciones legales que le competen y dar por rescindido automáticamente el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para COEFICIENTE.

Por lo que concierne a la responsabilidad laboral las partes reconocen y aceptan que, no se generará relación laboral alguna, en virtud de que ambas partes son personas y/o sociedades mercantiles independientes una de otra, y la naturaleza del presente Contrato Marco es comercial.

DÉCIMA SÉPTIMA. GARANTÍAS. COEFICIENTE se compromete a proporcionar servicios confiables y de alta calidad. Como parte de este compromiso, COEFICIENTE se complace en ofrecer al USUARIO las garantías establecidas en el presente contrato, en el que se describe detalladamente el tiempo de respuesta en tiempo de fallo y en general todas las condiciones para hacer efectiva la garantía respecto a los siguientes rubros:

- Disponibilidad de red
- Garantía de latencia de red
- Garantía de entrega de paquetes
- Garantía de ancho de banda entregado

Para efectos de la presente Cláusula, en caso de suscitarse alguna interrupción, falla, u otra situación irregular en el Servicio, el USUARIO deberá inmediatamente comunicar dicha falla o interrupción a COEFICIENTE a los números telefónicos **(33) 22828282, con disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de la semana** o al e-mail sopORTE@coeficiente.mx, Disponible las 24 horas del día los 365 días del año al efecto señalados en el CFDI, lo anterior con la finalidad de que COEFICIENTE proceda a solucionar la falla o interrupción reportada en los términos previstos. Queda entendido entre las Partes que los tiempos de corrección de fallas correrán a partir de que la misma sea reportada por el USUARIO en términos de lo antes señalado.

El USUARIO se obliga a no conectar o reparar por sí o por terceros, equipo alguno, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la prestación de los Servicios, sin el previo consentimiento por escrito de COEFICIENTE.

DÉCIMA OCTAVA. FALLAS. Para efectos de la presente Cláusula, en caso de suscitarse alguna interrupción, falla, u

otra situación irregular en el Servicio, el USUARIO deberá inmediatamente comunicar dicha falla o interrupción a COEFICIENTE a los números telefónicos **(33) 22828282** o al e-mail sopORTE@coeficiente.mx, al efecto señalados en el CFDI, lo anterior, a efecto de que COEFICIENTE proceda a solucionar la falla o interrupción reportada. Queda entendido entre las Partes que los tiempos de corrección de fallas correrán a partir de que la misma sea reportada por el USUARIO en términos de lo antes señalado.

DÉCIMA NOVENA. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

COEFICIENTE deberá bonificar y compensar al usuario en los siguientes casos: los Servicios sean interrumpidos por un plazo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, COEFICIENTE bonificará al USUARIO el importe correspondiente al tiempo que haya durado la interrupción, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones. En su caso, el USUARIO deberá presentar por escrito a COEFICIENTE su inconformidad, en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir del día en que los Servicios fueron interrumpidos. Dicha bonificación se realizará mediante una nota de crédito en el transcurso del mes inmediato posterior al mes en el que se haya presentado la inconformidad.

VIGÉSIMA. CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR.

COEFICIENTE no será responsable por la suspensión, interrupción o detrimento de los Servicios ocasionados por causas de fuerza mayor, caso fortuito, eventos climatológicos, desastres naturales, orden judicial, decretos gubernamentales, guerras y/o ataques cibernéticos o bien por aquellas que no le sean imputables ni previsibles, incluyendo fallas de transmisión, así como la suspensión o tráfico del USUARIO.

COEFICIENTE tendrá derecho a interrumpir por un término que no excederá de 24 (veinticuatro) horas, la prestación de los Servicios previa notificación con por lo menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación al USUARIO, cuando sea necesaria la inspección, mantenimiento o expansión de infraestructura a sus facilidades y/o equipo utilizado para interconectarse a la red de telecomunicaciones de COEFICIENTE o de los terceros con los cuales COEFICIENTE haya contratado. Cuando el equipo sea proporcionado por un tercero con el cual COEFICIENTE tenga celebrado convenio, dicho mantenimiento, en su caso, podrá ser realizado por el personal autorizado por el tercero. En caso de requerirse, el USUARIO conviene en facilitar a COEFICIENTE el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión, por lo que COEFICIENTE procurará programar dichas actividades en días y horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del USUARIO.

VIGÉSIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

COEFICIENTE, podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

21.1. Cuando el USUARIO refleje un saldo total o parcialmente vencido en alguno de los Servicios contratados con COEFICIENTE, de conformidad con

las fechas límite de pago señaladas en la carátula y/o en los CFDI correspondientes;

21.2. Cuando el USUARIO reporte telefónicamente o por escrito en una o varias ocasiones el desconocimiento de llamadas telefónicas de larga distancia efectuadas desde su línea o el desconocimiento de cualquier otro servicio que COEFICIENTE le preste ya sea directamente o por conducto de terceros con los cuales COEFICIENTE haya contratado;

21.3. A solicitud de la autoridad competente; y

21.4. Cuando el USUARIO haga uso indebido de los Servicios, violando las disposiciones legales aplicables.

Para el caso de suspensión de los Servicios y previo a restablecer los mismos, COEFICIENTE podrá solicitar al USUARIO la liquidación total de los adeudos, en su caso, los gastos de reconexión, de conformidad con los términos, condiciones, precios y/o tarifas vigentes que tenga COEFICIENTE registrados ante las autoridades competentes.

VIGÉSIMA SEGUNDA. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. COEFICIENTE deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

22.1. Cuando por causas atribuibles a COEFICIENTE no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) contratado, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor, con al menos 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar.

22.2. Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el USUARIO, COEFICIENTE hará la bonificación de conformidad a lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), la cual se verá reflejada por medio de una nota de crédito y aplicada en su siguiente CFDI.

22.3. 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 (veinticuatro) horas consecutivas; COEFICIENTE dejará de cobrar al USUARIO la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.

A partir de que COEFICIENTE reciba a los medios autorizados en este contrato, la llamada y/o correo electrónico por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, COEFICIENTE 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 el tiempo establecido en el presente contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que

proceda la bonificación y/o compensación, COEFICIENTE se obliga a:

23.1 Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.

23.2 Reflejar en el siguiente estado de cuenta o CFDI, la bonificación y/o compensación realizada, y;

23.3 Dicha bonificación y/o compensación se efectuará rigurosamente por nota de crédito.

VIGÉSIMA CUARTA. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. El USUARIO no podrá ceder sus derechos y obligaciones derivadas del presente Contrato sin el previo consentimiento por escrito de COEFICIENTE. Cualquier cesión que se realice sin el previo consentimiento de éste se considerará nula.

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

Por la imposibilidad permanente de COEFICIENTE para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

25.1 Si el USUARIO no subsana en un término de 90 (noventa) días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio, lo anterior relacionado con el Cláusula VIGÉSIMA PRIMERA del presente contrato.

25.2 Si el USUARIO subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de COEFICIENTE.

25.3 Si COEFICIENTE no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en el presente contrato, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

25.4 Si el USUARIO proporciona información falsa a COEFICIENTE para la contratación del Servicio.

25.5 En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte de COEFICIENTE.

25.6 En caso de terminar la solicitud de portabilidad y en caso de que no se de en los tiempos establecidos de 24 horas.

25.7 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 a COEFICIENTE a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través de 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 USUARIO de pagar a COEFICIENTE los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s) y los gastos de adecuación correspondientes al presente contrato.

VIGÉSIMA SEXTA. USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO. 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 COEFICIENTE no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados.

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

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

El USUARIO en este acto se obliga a utilizar los Servicios única y exclusivamente para actividades lícitas, absteniéndose de transmitir material o información prohibida por las leyes mexicanas y tratados internacionales, o bien, que constituya o fomente un comportamiento que conduzca a la comisión de un delito o dé lugar a responsabilidades civiles y/o penales. Por lo que desde ahora el USUARIO se obliga a sacar en paz y a salvo a COEFICIENTE de cualquier reclamación, denuncia, demanda, querrela, procedimiento judicial que pudiera fincar en su contra a consecuencia de lo anteriormente descrito.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA. El USUARIO tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a la portabilidad numérica.

Cuando el USUARIO decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática con COEFICIENTE, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

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

EL USUARIO tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a COEFICIENTE cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables EL USUARIO

VIGÉSIMA OCTAVA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad,

COEFICIENTE 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 COEFICIENTE.

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

TRIGÉSIMA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. A la firma del presente contrato y la caratula correspondiente el USUARIO otorga su autorización a COEFICIENTE para utilizar su información proporcionada con fines mercadológicos, técnicos y/o publicitarios, así como también para transferir a terceros dicha información para fines publicitarios, de conformidad con el **Aviso de Privacidad** que como Anexo 2, forma parte integral del presente contrato. El USUARIO puede consultar el aviso de privacidad integral que se encuentra en la página de internet www.coeficiente.mx

TRIGÉSIMA PRIMERA. CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. 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 COEFICIENTE de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL. El USUARIO no utilizara las marcas, diseños, logos, avisos, comerciales, nombres, comerciales y demás derechos de propiedad industrial e intelectual, utilizadas o registradas a nombre de COEFICIENTE, o de cualquiera de sus filiales, subsidiarias o licenciadas a estas, sin el previo consentimiento por escrito de COEFICIENTE, igual limitación se extiende a aquellas que tengan coincidencias tales que puedan causar confusión con las mismas.

Si el USUARIO contraviniera lo que en esta cláusula se estipula, se obliga a su costa a defender, indemnizar por los daños y perjuicios, y a sacar en paz y a salvo a COEFICIENTE en contra de cualquier reclamación, demanda o procedimiento judicial instaurado en su contra. Si COEFICIENTE autoriza por escrito al USUARIO el uso de marcas, diseños, logos avisos, y nombres comerciales o bien material de publicidad de su propiedad o de cualquiera de sus filiales, subsidiarias o licenciadas a esta, se obliga a no efectuar ninguna modalidad a la autorización por el escrito efectuada por COEFICIENTE para este efecto, así como dejar de utilizar los mismos a la terminación de este Contrato Marco.

TRIGÉSIMA TERCERA. FIRMA ELECTRÓNICA. Las Partes convienen y aceptan que este Contrato, lo podrán hacer mediante firma electrónica que cumpla con los requisitos establecidos Código de Comercio. Las Partes desde ahora reconocen y aceptan que la firma electrónica producirá los mismos efectos jurídicos que si fuere suscrito a través de una firma autógrafa. Ninguna de las Partes podrá invocar que no expresó su consentimiento en la Propuesta Comercial, Contrato y/o cualquier convenio y/o

anexo que suscriban para contratar nuevos servicios o modificar los existentes cuando el representante de dicha Parte haya enviado un mensaje de datos a través del uso de firma electrónica, siendo dichos representantes responsables frente a sus representadas por los actos jurídicos generados mediante el uso de la firma electrónica.

TRIGÉSIMA CUARTA. NOTIFICACIONES. Todas las notificaciones que deban hacerse las Partes bajo el presente Contrato deberán ser por escrito o por vía electrónica y dirigidas a las direcciones que las partes señalan en este Contrato. Dichas notificaciones deberán ser consideradas como válidas y efectivas al día hábil siguiente en el que conste el acuse de recibo correspondiente. En caso de cambio de domicilio, las Partes deberán notificar dicho cambio a la otra parte con 15 (quince) días de anticipación. En caso de que no se notifique dicho cambio, las notificaciones enviadas al domicilio anterior serán consideradas como válidas.

TRIGÉSIMA QUINTA. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN. - El presente Contrato se sujetará a los términos y condiciones estipulados por las Partes en el mismo instrumento, el cual estará regulado por las disposiciones de 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*, Código de Comercio, Leyes en materia de Telecomunicaciones en los Estados Unidos Mexicanos, así como a las Leyes del Estado, y los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por el Estado mexicano y el Senado de la República y demás normatividad aplicable.

Para cualquier controversia relacionada con la interpretación, cumplimiento, incumplimiento, ejecución o cualquier otra relacionada con este Contrato, las Partes se someten expresamente a la jurisdicción y leyes de los Tribunales competentes los correspondientes del Primer Partido Judicial del estado de Jalisco con residencia en la Ciudad de Zapopan, Jalisco, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

TRIGÉSIMA SEXTA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet. El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA: AUTORIDAD COMPETENTE. 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.

TRIGÉSIMA OCTAVA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. 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 SUSCRIPTOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

TRIGÉSIMA NOVENA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **041-2023** de fecha **11** del mes de **enero** de **2023**

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/CoeficienteComunicaciones, S.A. de C.V.!!CoeficienteComunicaciones, S.A. de C.V. 041-2023.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/CoeficienteComunicaciones,S.A.deC.V.!!CoeficienteComunicaciones,S.A.deC.V.041-2023.pdf) y en el siguiente código:



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

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, 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.



ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNET FIJO Y TELEFONIA FIJA –EL “CONTRATO”-, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL SUScriptor”.

PAGARÉ

BUENO POR \$3,000 (Tres mil pesos 00/100 M.N.)
Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., la cantidad de \$3,000 (Tres mil pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del presente contrato que fue celebrada con fecha _____.

(este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre: _____ ACEPTO: _____.

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____.

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____,

_____ a los _____ días de mes de _____
_____ del año dos mil _____;
entregándose le una copia del mismo a EL CLIENTE.

“PROVEEDOR”

“EL SUScriptor”



ANEXO 2 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNET FIJO Y TELEFONIA FIJA –EL “CONTRATO”–, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL SUScriptor”.

COSTOS DE INSTALACIÓN

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
		Costo Total de Instalación	

“PROVEEDOR”

“EL SUScriptor”



[Handwritten signature]