



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/135/2024

Expediente: PFC.H.C.1/118/2024

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: SAORAA
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO: 129-2024
FECHA DE REGISTRO: 07/03/2024



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET103060CO-521218
VIGENCIA: 07/06/2053
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.

P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 07 días del mes de marzo del año 2024

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:

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 **129-2024** de fecha **07 de marzo de 2024**, 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.

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

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.



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.
 NOMBRE COMERCIAL: SAORAA
 RFC: TCI221221753
<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

SUSCRIPTOR

Nombre o denominación social

Nombre del representante o apoderado

DOMICILIO

Calle

#Ext. #Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

Teléfono

☐ Fijo ☐ Móvil

RFC

Fecha
Nacim.

SERVICIO DE INTERNET FIJO

TARIFA

FOLIO IFT:

FECHA DE PAGO Modalidad
Mensualidades fijas POR
ADELANTADO

Total de Mensualidad:

\$ M.N

☐ Indefinido: Sin Penalidad

☐ Plazo forzoso de ____ meses

Se sujeta a plazo forzoso por:

☐ Contratación de una promoción vigente:
Pagando el 20% del monto total de los meses
pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

☐ Compra de un equipo en pagos
diferidos:
Pagando el costo remanente del equipo.

☐ Prorratio de la instalación, inversión y
equipamiento de la infraestructura
necesaria para la prestación del servicio,
mismo que tiene un precio de
\$ ____:
Pagando el costo remanente de la Instalación.

Aplica Tarifa por
Reconexión:
SI ☐ NO ☐

\$ M.N

Vigencia y
Penalidad
del Contrato

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

EQUIPO TERMINAL

Equipo entregado en:

☐ COMODATO

☐ COMPRAVENTA

Marca:

Modelo:

Número de serie:

No. de Equipos:

Cantidad a pagar por
equipo en compra-venta:

☐ \$
☐ \$

total pago único
pago a ____ meses

Garantía de
cumplimiento de
obligación:

Pagaré para garantizar la devolución del
equipo entregado en comodato. Visible
en el anexo de la presente carátula y
contrato de adhesión.

INSTALACIÓN DEL EQUIPO

Domicilio
Instalación:

Fecha:

Hora:

Costo:

☐ \$
☐ \$

total pago único
pago a ____ meses

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



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL: SAORAA

RFC: TCI221221753

<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

MÉTODO DE PAGO

- ☐ Efectivo
☐ Domiciliado con Tarjeta
☐ Pago en Línea
☐ Transferencia Bancaria
☐ Depósito a cuenta Bancaria

Datos para el método de pago elegido.

Banco:

Número de Tarjeta:

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO

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

Firma

SERVICIOS ADICIONALES

Descripción	Costo:	Descripción	Costo:
1.-		2.-	

CONCEPTOS FACTURABLES

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

Descripción	Costo:	Descripción	Costo:
1.-		2.-	

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE COMPORTAMIENTO CREDITICIO

El Suscriptor autoriza a TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V. por medio de sus funcionarios facultados para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio, ante cualquier sociedad de información crediticia. Así mismo, el Suscriptor expresa su consentimiento a efecto de que TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V. pueda transferir sus datos personales a terceros, incluyendo sociedades de información crediticia, con el objeto de llevar a cabo las investigaciones sobre su comportamiento crediticio y declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V. hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre su historial, consintiendo que esta autorización se encuentre durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica. También autoriza, declara y acepta que está consciente que cualquier información obtenida al hacer uso de sus datos personales, quedará bajo propiedad TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V. y/o de las Sociedades de Información Crediticia consultadas, para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

FIRMA del Suscriptor: _____

EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR MEDIO ELECTRÓNICO:

Factura	SI ☐ NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	SI ☐ NO ☐	Contrato de Adhesión	SI ☐ NO ☐
Medio Electrónico Autorizado	☐ Correo Electrónico: _____ ☐ Otro: _____ No. _____			FIRMA del Suscriptor	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor

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



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SAORAA
RFC: TCI221221753
<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

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

Teléfono:	3456880186 / 3481045941 / 3481148483	Disponible las 24 horas todos los días
Mensajería Instantánea	Consultar en: https://saoraatelecom.com.mx/	Disponible las 24 horas todos los días
Correo Electrónico	saorapt@gmail.com	Disponible las 24 horas todos los días
Página de Internet	https://saoraatelecom.com.mx/	Disponible las 24 horas todos los días
Centros de atención a clientes:	Consultar domicilios y teléfonos en la página de internet https://saoraatelecom.com.mx/	

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

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

La presente carátula se rige conforme a las cláusulas del contrato de adhesión registrado en PROFECO El 07/03/2024, con número: 129-2024 disponible en el siguiente código:



Las firmas insertas abajo son la aceptación de la presente carátula y clausulado del contrato con número _____

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

PROVEEDOR

EL SUSCRIPTOR



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL: SAORAA

RFC: TCI221221753

<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. 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 para 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 contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula 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 ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El SUSCRIPTOR se obliga a no comercializar, vender, revender, ni a prestar directa o indirectamente el SERVICIO a terceros, así como a no comercializar, vender, revender, aplicaciones que haciendo uso o interactuando con el SERVICIO se empleen directa o indirectamente para prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades de transporte, originación o re originación de tráfico o realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back), y/o puenteo de llamadas (BY-PASS); ni a llevar a cabo la conexión del SERVICIO a terceros ubicados fuera del domicilio del SUSCRIPTOR a través de cualquier medio o tecnología que permita a dichos terceros hacer uso de los SERVICIOS. El SUSCRIPTOR será responsable de llevar a cabo todos los actos o medidas que sean necesarios para evitar el acceso del SERVICIO con fines de lucro o especulación comercial a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del SUSCRIPTOR.

El presente contrato se regirá bajo el esquema de **mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar **bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio**. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

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

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

El presente contrato podrá ser suscrito por las partes a través de medios físicos o electrónicos, a través de cualquier tecnología fiable que EL PROVEEDOR ponga a disposición del SUSCRIPTOR, por lo que esta forma de suscripción será completamente válida de acuerdo con la legislación aplicable subsidiariamente.

Cuando el contrato sea celebrado por medios electrónicos o cualquier nueva tecnología que sea válida de acuerdo con las leyes aplicables, el contrato y las constancias que se generen serán enviadas al SUSCRIPTOR al medio electrónico que éste haya proporcionado en la caratula del presente contrato.

SEGUNDA: VIGENCIA. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar un plazo forzoso, este será el que acuerden en la carátula del presente Contrato y no podrán exceder de **24 (veinticuatro) meses**. Los supuestos enunciativos por los cuales las partes podrán sujetarse a un plazo determinado son: a) contratación de una promoción vigente, b) la adquisición de un equipo en pagos



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL: SAORAA

RFC: TCI221221753

<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

diferidos, y c) prorrateo de la instalación, inversión y equipamiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso o el costo remanente del equipo adquirido en compraventa o de la instalación, dependiendo de la promoción pactada en la carátula.

En el momento en el que el SUSCRITOR realice la liquidación del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar la factura correspondiente.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRITOR que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el SUSCRITOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL Para que el SUSCRITOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo para recibir el servicio, el cual podrá ser otorgado en COMODATO (préstamo); o bien ser adquirido en COMPRA-VENTA a través del Proveedor; mismo que deberá encontrarse debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTR y las disposiciones jurídicas aplicables. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

Si el SUSCRITOR adquiere un equipo en COMPRA-VENTA con el PROVEEDOR, éste se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRITOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo adquirido por el SUSCRITOR a través del PROVEEDOR cuenta con garantía de 90 días naturales. En caso de que el Equipo fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al SUSCRITOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo.

Cuando las fallas que se presentan en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRITOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias en los equipos adquiridos en COMODATO o COMPRA-VENTA, en tanto este contrato permanezca vigente. Para el caso de equipos dados en COMPRA-VENTA se realizará de manera gratuita durante el plazo de garantía. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el

PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRITOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el equipo terminal dado en comodato o en compraventa y que se encuentre en periodo de garantía, se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRITOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto de similares características.

En caso de robo o extravío del equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los SERVICIOS sin consentimiento del SUSCRITOR, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

El SUSCRITOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro, para que la reposición del equipo no tenga costo.

En el supuesto de que el Equipo sea otorgado en COMODATO (préstamo), el SUSCRITOR se compromete a devolver al PROVEEDOR, el equipo que le fue entregado a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

Si al término o rescisión del Contrato, el SUSCRITOR no devuelve al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en COMODATO en términos de lo previsto en este Contrato, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por el SUSCRITOR para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

Sí al finalizar la relación contractual y el SUSCRITOR sí haya devuelto al PROVEEDOR el equipo que le fue entregado en comodato, el PROVEEDOR tiene la obligación de devolver el pagaré establecido en el Anexo 1 del presente contrato al SUSCRITOR.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, el SUSCRITOR se obliga a devolver o entregar el Equipo al PROVEEDOR 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 SUSCRITOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del SUSCRITOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. El PROVEEDOR se obliga a devolver el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en Anexo 1 del Contrato al término del contrato siempre y cuando el SUSCRITOR entregue el Equipo. En el supuesto que el SUSCRITOR no devuelva el equipo a la terminación del



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL: SAORAA

RFC: TCI221221753

<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

contrato, el PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré establecido en el Anexo 1.

CUARTA. ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL EQUIPO. La entrega, instalación del equipo terminal y activación del servicio, no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él, por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo debe devolver al SUScriptor las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUScriptor debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

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

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

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

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

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

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

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUScriptor para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUScriptor a contratar servicios adicionales como

requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUScriptor puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUScriptor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUScriptor, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El SUScriptor puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

En el caso de existir importes pendientes de pago por SERVICIO(S), estos serán incluidos en el siguiente estado de cuenta/recibo/factura, hasta que sean debidamente cubiertas por el SUScriptor, mismos que deberán estar debidamente desglosados para información del suscriptor, El SUScriptor está obligado al pago de todos los adeudos generados por el/los Servicio(s) recibido(s).

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

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUScriptor, 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.

En caso de que el SUScriptor no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUScriptor, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL: SAORAA

RFC: TCI221221753

<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUScriptor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUScriptor.

En caso de que el contrato sea celebrado a un plazo forzoso, el PROVEEDOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley.

El SUScriptor puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUScriptor, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUScriptor los gastos de reconexión cuando éstos apliquen los cuales no podrán ser superior al 20% del pago de una mensualidad

DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor 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 suscriptor 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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUScriptor, 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 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 72 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUScriptor 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 SUScriptor 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 72 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA PRIMERA. 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 la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

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

a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

b) Si el SUScriptor no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c) Si el SUScriptor conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del 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



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL: SAORAA

RFC: TCI221221753

<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

e) Si el SUScriptor 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 SUScriptor 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. El SUScriptor está obligado al pago de: i) todos los adeudos generados por el(los) Servicio(s) recibido(s) y ii) de aquellos pagos pendiente que se hayan generado posteriormente a la suspensión del servicio para que proceda la cancelación.

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

DÉCIMA TERCERA: 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 SUScriptor.

Es responsabilidad del SUScriptor 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 SUScriptor 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 SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUScriptor, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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 Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUScriptor la utilización de otros

medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, así como los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

DÉCIMA 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 SUScriptores 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 suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUScriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SEXTA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUScriptor.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUScriptor 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 SUScriptor con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener previamente el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUScriptor 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 la carátula.

DÉCIMA OCTAVA: 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.

DÉCIMA NOVENA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUScriptor y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, 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



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL: SAORAA

RFC: TCI221221753

<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGÉSIMA. 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.

VIGÉSIMA PRIMERA: FIRMA ELECTRÓNICA. Las Partes convienen que la firma del presente Contrato, sus Anexos y Carátula a través de medios electrónicos por las Partes tendrán los mismos efectos que como si se firmarán de forma autógrafa. Una copia simple del presente Contrato y/o de sus anexos transmitida vía correo electrónico, facsímil o por otro medio electrónico en formato PDF Acrobat (encriptado) tendrá los mismos efectos legales que la entrega de una copia original firmada del presente Contrato, de sus Anexos y/o Carátula

VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **129-2024** de fecha **07** del mes de **marzo** de **2024**

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telecomunicaciones de la Ciénega-Saoraa, S.A. de C.V.!!Saoraa 129-2024.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telecomunicaciones%20de%20la%20Ci%C3%A9nega-Saoraa,%20S.A.%20de%20C.V.!!Saoraa%20129-2024.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 Federal de Telecomunicaciones.



NOMBRE: TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SAORAA
RFC: TCI221221753
<https://saoraatelecom.com.mx/>

DIRECCIÓN: JUÁREZ NO. 97, COL. CENTRO, AYOTLÁN JALISCO, C.P. 47930, JALISCO.

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO EL "CONTRATO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, 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 NO. 1/1

_____ a _____ a _____ de _____ de _____

Bueno por: **\$1,800.00 (UN MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**

Debo y pagaré incondicionalmente este pagaré en el lugar de expedición del presente título o en lugar que elija el tenedor el día de su vencimiento, a la orden de **TELECOMUNICACIONES DE LA CIÉNEGA-SAORAA, S.A. DE C.V.** la cantidad de **\$1,800.00 (UN MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)** por cada equipo que se haya entregado en comodato 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 lo establecido en el presente contrato de adhesión.

FIRMA DEL SUScriptor _____

DOMICILIO DEL SUScriptor _____

NOMBRE DEL SUScriptor _____

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 _____; entregándose le una copia del mismo a EL SUScriptor.

PROVEEDOR

EL SUScriptor

