



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/760/2022

Expediente: PFC.H.C.1/585/2022

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	ENI NETWORKS
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET INALÁMBRICO FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	630-2022
FECHA DE REGISTRO:	26/10/2022
	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET098378CO-107244
VIGENCIA:	05/06/2049
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL



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

Ciudad de México, a los 26 días del mes de octubre del año 2022

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 **630-2022** de fecha **26 de octubre de 2022**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

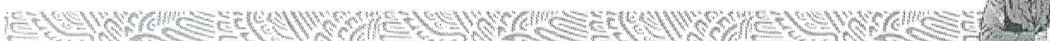
*Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones*

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.



2022 Flores
Año de Magón
PROCURADURÍA DE LA REVOLUCIÓN ANTICIPADA



Nombre Comercial: ENI Networks
Razón Social: ENI Networks, S.A.P.I. de C.V.
RFC: ENE150306C83
Domicilio: Cerro de Mesontepec 81, Interior C, Col. Colinas del Cimatarío,
Municipio de Querétaro C.P. 76090, Estado de Querétaro

CARÁTULA

SUSCRIPTOR									
Nombre			Apellido Paterno				Apellido Materno		
DOMICILIO									
Calle		#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.		
Teléfono		Fijo	Móvil	RFC		Fecha Nacim.		Ent. Fed.	

SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1) Depende de cada recarga	FOLIO IFT: Depende de cada recarga	TARIFA Depende de cada recarga	FECHA DE PAGO Modalidad Prepago	Se inicia con cada recarga
			VIGENCIA DEL CONTRATO	INDEFINIDO
	PENALIDAD	N/A	DOMICILIO DE INSTALACIÓN	

DATOS DEL EQUIPO Modem entregado en: COMPRVENTA	
Marca:	
Modelo:	
IMEI:	
Número de Equipos:	
Cantidad a pagar por equipo en caso de compra-venta: \$ _____ total pago único	

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

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES		
Teléfono:	01 800 286 9489	Disponible las 24 horas todos los días
Correo Electrónico	movilidad@eninetworks.com	Disponible las 24 horas todos los días
Página de Internet	https://apps.eninetworks.com/atencionacientes/	Disponible las 24 horas todos los días
Centros de atención a clientes:	Consultar domicilios y teléfonos en la página de internet https://www.eninetworks.com/oficinas/	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	https://www.eninetworks.com/
2. Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profecogob.mx/
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes https://www.eninetworks.com/

La presente carátula se rige conforme a las cláusulas del contrato de adhesión registrado en PROFECO el 26/10/2022 con número: 630-2022- Disponible en el siguiente código:



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

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

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR



NOMBRE COMERCIAL: ENI NETWORKS
RAZÓN SOCIAL: ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: ENE150306C83
DOMICILIO: CERRO DE MESONTEPEC 81, INTERIOR C, COLONIA COLINAS DEL CIMATARIO, MUNICIPIO DE QUERÉTARO C.P. 76090, ESTADO DE QUERÉTARO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE ENI NETWORKS S. A. P. I. DE C.V. (EL "PROVEEDOR") Y POR OTRA PARTE (EL "SUSCRIPTOR"), QUIEN, JUNTO CON EL PROVEEDOR, EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ LAS "PARTES", LAS CUALES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

Las partes declaran:

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

CLÁUSULAS

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

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

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

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPTOR se obliga a utilizar los Servicios de acceso a internet fijo de conformidad con lo dispuesto en el contrato.

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

SEGUNDA. VIGENCIA: La vigencia del presente contrato es indefinida, y no obliga a ninguna de las partes al cumplimiento de un plazo forzoso, por lo que el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento sin penalidad alguna, y sin necesidad de recabar autorización por parte del Proveedor, únicamente tendrá que avisar a este último a través del mismo medio por el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

TERCERA. EQUIPO: Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo Terminal, mismo que deberá adquirir con el PROVEEDOR, o bien, encontrarse debidamente homologado y ser compatible, de acuerdo con las especificaciones señaladas en la página web: www.eninetworks.com.



NOMBRE COMERCIAL: ENI NETWORKS
RAZÓN SOCIAL: ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: ENE150306C83
DOMICILIO: CERRO DE MESONTEPEC 81, INTERIOR C, COLONIA COLINAS DEL CIMATARIO, MUNICIPIO DE QUERÉTARO C.P. 76090, ESTADO DE QUERÉTARO

El monitoreo del servicio se realizará directamente a través del Equipo suministrado por el PROVEEDOR, motivo por el cual, si el SUSCRIPTOR utiliza otro equipo no tendrá acceso al soporte técnico proporcionado por el PROVEEDOR, por lo que éste no podrá garantizar la correcta prestación de servicio.

Para la adquisición de los Equipos aplicará lo siguiente:

- a) El SUSCRIPTOR podrá adquirir el Equipo en Compraventa directamente del Proveedor.
- b) El Proveedor se obliga a vender al SUSCRIPTOR los Equipos necesarios para la prestación del servicio, con las funciones, características y especificaciones adecuadas, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el Instituto. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.
- c) El costo del Equipo será el que se establezca en la Página Web: www.eninetworks.com.
- d) La garantía de los Equipos aplicará de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por el fabricante en la póliza de garantía correspondiente. El Proveedor informará al SUSCRIPTOR el periodo de duración de la garantía al momento de la contratación, la cual no podrá ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo.
- e) En caso de que el Equipo se encuentre en revisión o reparación, este no será descontado del plazo originalmente otorgado de garantía. Para hacer válida la garantía, el SUSCRIPTOR deberá hacer la solicitud a través del Centro de Atención Técnica del Proveedor, al número telefónico señalado en la Carátula del contrato.
- f) El Proveedor informará al SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles, si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.
- g) En caso de robo o extravío de los Equipos Provistos en Compraventa o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin el consentimiento del SUSCRIPTOR, él deberá solicitar, la suspensión de los Servicios a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato.
- h) El SUSCRIPTOR podrá trasladar el Equipo a diferentes puntos dentro del Territorio Nacional, no obstante, previo a la utilización de los SERVICIOS, deberá consultar en la dirección electrónica: www.eninetworks.com, la información relacionada con la cobertura de estos.
- i) Así mismo, en el supuesto de que el PROVEEDOR llegue a contar con el servicio de **internet móvil** fuera del territorio nacional, dará conocer los términos y condiciones correspondientes en la dirección electrónica: www.eninetworks.com.

CUARTA. REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO:

4.1 MEDIOS DE RECARGA O COMPRA DE PAQUETES

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas o compra de paquetes consultando la siguiente liga de internet: www.eninetworks.com.

El saldo de dichas recargas o paquetes no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el SUSCRIPTOR adquiere la recarga o paquete, el saldo deberá aplicarse al uso del servicio durante el periodo de vigencia de la oferta comercial o paquete.

4.2 CICLO DE VIDA DEL SERVICIO.

El servicio proporcionado por el PROVEEDOR se mantendrá activo mientras el SUSCRIPTOR realice recargas de saldo para hacer uso de éste. Agotados los beneficios o la vigencia de la recarga o paquete adquirida por el SUSCRIPTOR, y si éste no realiza ninguna recarga dentro de los 150 (ciento cincuenta) días naturales siguientes, el servicio será cancelado en su totalidad, sin posibilidad de reactivación, como se indica a continuación.



NOMBRE COMERCIAL: ENI NETWORKS
RAZÓN SOCIAL: ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: ENE150306C83
DOMICILIO: CERRO DE MESONTEPEC 81, INTERIOR C, COLONIA COLINAS DEL CIMATARIO, MUNICIPIO DE QUERÉTARO C.P. 76090, ESTADO DE QUERÉTARO

El servicio proporcionado al SUSCRIPTOR inicia el ciclo de vida a partir del momento de la compra de un paquete o recarga, mismo que contará con tres etapas de ciclo de vida:

- a) **Etapas de servicio activo.** El servicio proporcionado se encuentra en esta etapa durante la vigencia del paquete o recarga que haya adquirido el SUSCRIPTOR.
- b) **Etapas de servicio latente.** Inicia desde el momento que se hayan agotado los beneficios del paquete o recarga, o que haya transcurrido el plazo de vigencia de estos, hasta que el SUSCRIPTOR adquiera un nuevo paquete o recarga, o que hayan transcurrido 60 (sesenta) días naturales sin que el SUSCRIPTOR adquiera un nuevo paquete o recarga.
- c) **Etapas de servicio inactivo.** Comprende 90 (noventa) días naturales después de que haya concluido la "Etapas de servicio latente". Una vez concluida la "Etapas de servicio inactivo" el servicio será cancelado en su totalidad, sin posibilidad de reactivación.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

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

- ✓ Su saldo sin costo alguno: www.eninetworks.com
- ✓ La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicios: www.eninetworks.com
- ✓ Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.eninetworks.com
- ✓ Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.eninetworks.com
- ✓ Estado de cuenta o detalle de consumos: www.eninetworks.com
- ✓ Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de los Equipo Provistos en Compraventa, así como para solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios, se encuentra disponible el número telefónico 01 800 286 9489, así como el correo electrónico movilidad@eninetworks.com disponibles las 24 horas los 365 días del año.

SEXTA. 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.

SÉPTIMA. CONSULTA DE SALDO: El SUSCRIPTOR podrá en todo momento consultar su saldo en la página de internet: www.eninetworks.com, así como la fecha de caducidad de éste.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

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



NOMBRE COMERCIAL: ENI NETWORKS
RAZÓN SOCIAL: ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: ENE150306C83
DOMICILIO: CERRO DE MESONTEPEC 81, INTERIOR C, COLONIA COLINAS DEL CIMATARIO, MUNICIPIO DE QUERÉTARO C.P. 76090, ESTADO DE QUERÉTARO

- c) Cualquier modificación en el proceso de activación de los Servicios será notificada al SUSCRITOR a través de cualquier medio físico, electrónico y/o digital que tenga disponible el Proveedor, de conformidad con lo establecido para tal efecto en la CLÁUSULA DÉCIMA del presente contrato.
- d) Si el SUSCRITOR requiere la asistencia del Proveedor para la activación de los Servicios, esta se brindará sin costo alguno a través del Centro de Atención a SUSCRITOR.
- e) En caso de que el Proveedor no pueda iniciar o continuar con la prestación de los Servicios por causas atribuibles a él, debe devolver al SUSCRITOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la activación y se tendrá por terminado el Contrato sin responsabilidad para el SUSCRITOR, debiendo pagar el Proveedor una penalidad equivalente al 20% (veinte por ciento) de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él. Dicha devolución en beneficio del SUSCRITOR se efectuará mediante transferencia electrónica en la cuenta bancaria que el SUSCRITOR indique al Proveedor.

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

1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;

2.- Previo a la firma del presente contrato, el Suscriptor aceptó que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: www.eninetworks.com.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del servicio y el uso del Servicio que realice el SUSCRITOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al SUSCRITOR que celebró el contrato 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 no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas

NOVENA. RECARGAS. Todas las recargas que el SUSCRITOR realice con posterioridad a la celebración del presente contrato se registrarán conforme a los términos y condiciones generales del mismo.

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

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRITOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de medios digitales, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga realizada;
- c) Vigencia de la recarga;
- d) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

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

DÉCIMA. MODIFICACIONES: El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRITOR, cuando menos con 15 (quince) 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.



NOMBRE COMERCIAL: ENI NETWORKS
RAZÓN SOCIAL: ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: ENE150306C83
DOMICILIO: CERRO DE MESONTEPEC 81, INTERIOR C, COLONIA COLINAS DEL CIMATARIO, MUNICIPIO DE QUERÉTARO C.P. 76090, ESTADO DE QUERÉTARO

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

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

- a) Interferir indebidamente en la red del Proveedor;
- b) Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
- c) Por incumplimiento a lo establecido en el presente contrato.
- d) Cuando el SUSCRITOR utilice o pretenda utilizar el SERVICIO en un domicilio distinto al registrado para la prestación del SERVICIO, sin contar previamente con la autorización por escrito del PROVEEDOR.
- e) Si el SUSCRITOR utiliza el servicio para máquinas de transmisión masiva, machine-to-machine, o IoT.
- f) Si el SUSCRITOR hace uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del IFT y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en las demás leyes aplicables.
- g) Cuando se detecte cualquier esquema de uso del SERVICIO contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables.
- h) Cuando el SUSCRITOR utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero; o bien utiliza los Servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
- i) Si el SUSCRITOR utiliza el SERVICIO como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass y/o se detecte el envío de mensajes tipo spam.
- j) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente.
- k) Cuando se determine que el uso de los Servicios por parte del SUSCRITOR con Equipos no adquiridos directamente del Proveedor, que no estén homologados por el IFT y/o que no son compatibles con la red del Proveedor, que afecten o puedan llegar a afectar dicha red o a otros SUSCRITOR.
- l) A solicitud del SUSCRITOR en caso de robo o extravío del Equipo.
- m) Si mediante el uso de los Servicios, el SUSCRITOR realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
- n) Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el SUSCRITOR y/o la falta u omisión de datos.
- o) Cuando el SUSCRITOR agote los beneficios del plan tarifario contratado.
- p) Si el SUSCRITOR utiliza la(s) marca(s), nombre(s) comercial(es) o cualquier otra figura de propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al Proveedor, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, a los Servicios y/o a los Equipos en Préstamo y/o a los Equipos Provistos en Compraventa, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.
- q) Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite al Proveedor comercializar los servicios con el SUSCRITOR.

No obstante a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el Caso Fortuito o Fuerza Mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 48 (cuarenta y ocho) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRITOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del SERVICIO, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del SERVICIO en un periodo máximo de 72 (setenta y dos) horas.



NOMBRE COMERCIAL: ENI NETWORKS
RAZÓN SOCIAL: ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: ENE150306C83
DOMICILIO: CERRO DE MESONTEPEC 81, INTERIOR C, COLONIA COLINAS DEL CIMATARIO, MUNICIPIO DE QUERÉTARO C.P. 76090, ESTADO DE QUERÉTARO

Tratándose de interrupciones en los Servicios debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones, el Proveedor avisará al SUSCRITOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 72 (setenta y dos) horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrán verse afectados los Servicios. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, el Proveedor realizará una compensación al SUSCRITOR en términos del Contrato.

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

1. Cuando por causas atribuibles a el PROVEEDOR no se preste el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos del 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRITOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado.
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 siguientes al reporte que realice el SUSCRITOR.; en este caso, el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRITOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo que se afectó.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRITOR 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 (setenta y dos horas) horas siguientes a la recepción del reporte.

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

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior o de que el SUSCRITOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en Servicios y al momento de realizarla el Proveedor se obliga a enviar al SUSCRITOR un mensaje de texto o un correo electrónico para informarle esa situación.
3. El valor de la bonificación y compensación se aplicará solo sobre el valor de la capacidad disponible que tenía el SUSCRITOR al momento de presentarse la suspensión del servicio.

DÉCIMA CUARTA. 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 SUSCRITOR, en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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



NOMBRE COMERCIAL: ENI NETWORKS
RAZÓN SOCIAL: ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: ENE150306C83
DOMICILIO: CERRO DE MESONTEPEC 81, INTERIOR C, COLONIA COLINAS DEL CIMATARIO, MUNICIPIO DE QUERÉTARO C.P. 76090, ESTADO DE QUERÉTARO

DÉCIMA 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:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier otro motivo.
- b) Si el SUSCRITOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO y que sean imputables a este.
- c) Si el SUSCRITOR 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 como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRITOR 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.
- h) El SUSCRITOR 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

DÉCIMA SEXTA. USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN ESQUEMA DE PREPAGO: El SUSCRITOR se obliga a utilizar los Servicios de conformidad con lo dispuesto en el Contrato.

Los Servicios de acceso a internet fijo en casa no incluyen el uso de voz ni de mensajes de texto SMS.

Una concentración inusual de SUSCRITOR puede causar que el uso de Internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del servicio, en el entendido que, si los Servicios no cumplen con las características establecidas en el Contrato, el SUSCRITOR podrá solicitar la terminación del Contrato.

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 SUSCRITOR.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el SUSCRITOR a través de los Servicios es responsabilidad exclusiva del SUSCRITOR, por lo que él libera expresamente al Proveedor de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos de su propiedad, en posesión o utilizados por el SUSCRITOR que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con los Servicios prestados conforme al Contrato. El SUSCRITOR es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del SUSCRITOR 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 SUSCRITOR de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRITOR por los hechos antes mencionados.

El Proveedor no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del SUSCRITOR.



NOMBRE COMERCIAL: ENI NETWORKS
RAZÓN SOCIAL: ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: ENE150306C83
DOMICILIO: CERRO DE MESONTEPEC 81, INTERIOR C, COLONIA COLINAS DEL CIMATARIO, MUNICIPIO DE QUERÉTARO C.P. 76090, ESTADO DE QUERÉTARO

2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del SUSCRITOR que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
4. Las interrupciones de acceso a los Servicios o a internet, fallas de los dispositivos del SUSCRITOR o software del SUSCRITOR, o fallas en el módem, imputables al SUSCRITOR, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el SUSCRITOR por medio de los Servicios.
5. De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor - en lo sucesivo, referida como la "LFDA"-, el Proveedor no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando el Proveedor no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación, conforme a lo siguiente:
 - 6.1. El Proveedor no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación cuando:
 - 6.1.1. No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios;
 - 6.1.2. Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.
6. Algunas aplicaciones y/o servicios a través de Internet -juegos en línea, servicio de Streaming de audio, video y/o audio y video, entre otros- requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, por lo cual el SUSCRITOR es el único responsable de validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar los Servicios.
7. El Proveedor cumplirá con la neutralidad de las redes establecida en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse, los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet emitidos por el IFT.

DÉCIMA SÉPTIMA. NO DISCRIMINACIÓN: El Proveedor prestará los Servicios en condiciones equitativas a todo aquel que los solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRITOR 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 SUSCRITOR situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRITOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación de los Servicios.

DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRITOR 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.

DÉCIMA NOVENA. AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga www.eninetworks.com para que el SUSCRITOR pueda ejercer alguno de sus



NOMBRE COMERCIAL: ENI NETWORKS
RAZÓN SOCIAL: ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: ENE150306C83
DOMICILIO: CERRO DE MESONTEPEC 81, INTERIOR C, COLONIA COLINAS DEL CIMATARIO, MUNICIPIO DE QUERÉTARO C.P. 76090, ESTADO DE QUERÉTARO

derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CONCILIACIÓN: 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 SUSCRITOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

Lo anterior no resultará aplicable en caso de que el Proveedor suspenda los Servicios, termine o cancele el Contrato al SUSCRITOR, por causas imputables al SUSCRITOR, de conformidad con lo previsto en el presente Contrato.

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

VIGÉSIMA SEGUNDA. DATOS REGISTRALES: Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 630-2022 de fecha 26 de octubre de 2022

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Eni Networks, S.A.P.I. de C.V.!!Eni Networks 630-2022.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 SUSCRITOR, 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.