



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/461/2023

Expediente: PFC.H.C.1/355/2023.

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:	TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET FIJO EN CASA
NÚMERO DE REGISTRO:	430-2023
FECHA DE REGISTRO:	16/08/2023
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.
PRESENTE

Ciudad de México, a los 16 días del mes de agosto 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:

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 **430-2023** de fecha **16 de agosto de 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.





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

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 25 de febrero de 2020 bajo el número **060-2020** para todos los efectos que haya lugar.

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.



2023
Año de
**Francisco
VILLA**



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 Cimataro, Municipio de Querétaro C.P. 76090, Estado de Querétaro

INFORMACIÓN GENERAL

Folio:		Vendedor:	
--------	--	-----------	--

SUSCRIPTOR

Nombre:		Apellido Paterno:		Apellido Materno:		
Teléfono 1:		Teléfono 2:		RFC:	Fecha de nacimiento:	Entidad federativa:

DOMICILIO

Calle:		#Ext:	#Int:	Código Postal:
Colonia:		Alcaldía/Municipio:		Estado:

SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET FIJO EN CASA

Descripción del paquete:		Modalidad de pago	Fecha de pago	
		Mensualidades fijas POR ADELANTADO.	Del 1 al 10 de cada mes	
Mensualidad:	Tarifa por reconexion:	Folio IFT:	Vigencia del Contrato:	Penalidad:
\$	\$		Indefinido	N/A

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

INSTALACIÓN DEL EQUIPO

Domicilio de instalación:					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.
Latitud:	Fecha:				
Longitud:	Hora:	Costo:	\$		

EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO

Modem:	Si	No	Equipo adicional:	
Antena:	Si	No		
Garantía de cumplimiento de obligación			Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato.	



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

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO

Método de Pago

	Domiciliado con Tarjeta de Crédito	Datos para el método de pago elegido:	
	Transferencia Bancaria		
	Pago en Practicaja Bancomer		
	Pago en Línea		
Banco:		Número de Tarjeta:	
Por medio de la presente SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 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

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

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE COMPORTAMIENTO CREDITICIO

El Suscriptor autoriza a ENI NETWORKS, S.A.P.I. 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 ENI NETWORKS, S.A.P.I. 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 ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre su historial, consintiendo que esta autorización se encuentre vigente por un período de 3 años contados a partir de su expedición y en todo caso 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 de ENI NETWORKS, S.A.P.I. 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 CORREO ELECTRÓNICO

Correo Electrónico Autorizado:					FIRMA del Suscriptor
Factura:	SI		NO		
Carta de Derechos Mínimos:	SI		NO		
Contrato de Adhesión	SI		NO		



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

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.
2. El Suscriptor acepta SI NO recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes.

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

Teléfonos por localidad:	https://apps.eninetworks.com/atencionclientes/knowledgebase.php?article=7	Disponible de las 9 a las 22 horas todos los días.
Correo Electrónico:	soporte@eninetworks.com	Disponible las 24 horas todos los días.
Página de Internet:	https://apps.eninetworks.com/atencionclientes/	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.profeco.gob.mx/>
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor Consultar centros de atención a clientes en <https://www.eninetworks.com/>

La presente carátula se rige conforme a las cláusulas del Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO el día 16/08/2023, bajo el número de folio:430-2023 En consecuencia, la firma plasmada en la presente constituye la aceptación expresa de su contenido, así como de los términos y condiciones establecidos en el referido contrato, mismo que puede ser consultado en el siguiente Código QR:



PAGARÉ EN GARANTIA

BUENO POR \$3,500.00 (TRES MIL QUINIENTOS 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 ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. la cantidad de \$3,500.00 (TRES MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) por cada equipo que me sea entregado en comodato y no haya sido devuelto, una vez concluida la relación contractual que ampara el presente:

Nombre: _____ Firma: _____

Domicilio: _____

(Este pagaré no podrá cobrarse de forma diversa a la señalada en el mismo.)

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 TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET FIJO EN CASA 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 registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- 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 Televisión Restringida e Internet fijo en casa, (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.

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

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de 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.

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.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO** (en préstamo). El SUSCRIPTOR 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 al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR 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 el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.



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

En caso de que el equipo terminal 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento, ya sea para la reposición del Equipo, o para para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPUTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRIPUTOR 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 no tenga costo la reposición del equipo.

Si al término o rescisión del Contrato, EL SUSCRIPUTOR no devuelve al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en comodato en términos de lo previsto en este Contrato o no paga los adeudos comprobados que tenga con el PROVEEDOR, 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 SUSCRIPUTOR para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato y/o para el pago de adeudos que tenga el cliente para con el PROVEEDOR.

Sí al finalizar la relación contractual y el SUSCRIPUTOR sí haya devuelto al PROVEEDOR el equipo que le fue entregado en comodato y no tiene adeudo alguno con el PROVEEDOR, éste tiene la obligación de devolver el pagaré establecido en el carátula del presente contrato al SUSCRIPUTOR.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, EL SUSCRIPUTOR se obliga a devolver o entregar el Equipo a EL 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 SUSCRIPUTOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL SUSCRIPUTOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. EL PROVEEDOR se obliga a devolver el pagaré suscrito en garantía del equipo y/o del pago del adeudo pendiente establecido en la carátula al término del contrato siempre y cuando EL SUSCRIPUTOR entregue el Equipo. En el supuesto que EL SUSCRIPUTOR no devuelva el equipo a la terminación del contrato y/o tenga algún adeudo para con el PROVEEDOR, EL PROVEEDOR podrá hacer

valer el pagaré establecido en la CARÁTULA del presente contrato.

CUARTA. ENTREGA E INSTALACIÓN DEL EQUIPO. La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPUTOR a contratar servicios



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

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

El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR 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.

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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR.

El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o 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 SUSCRIPUTOR los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% (veinte por ciento) 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 consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al



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

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, subarriendo, 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 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 todos los adeudos generados por el/los Servicio(s) recibido(s) previo a 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 EN CASA. 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.



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

El PROVEEDOR proporcionará al SUSCRIPTOR, si éste lo solicita, el consumo realizado del Servicio, desde el último corte de facturación y hasta la fecha con la que el PROVEEDOR cuente con la información, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada. El número exacto de unidades consumidas se determinará de acuerdo con el sistema de tasación empleado.

La información proporcionada al SUSCRIPTOR puede ser otorgada a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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: SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA. El PROVEEDOR deberá tener disponible para el SUSCRIPTOR que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el SUSCRIPTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

DÉCIMA QUINTA. 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, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

DÉCIMA SEXTA: 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 SÉPTIMA 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 el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA: 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

DÉCIMA NOVENA. 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.

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DURANTE EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE PROFECO. 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



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

conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, el SUSCRIPUTOR 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: VALIDEZ DEL CONTRATO. Las partes acuerdan que el presente Contrato y sus Anexos, incluido el Pagaré, podrán ser firmados por medios físicos o electrónicos, a través de cualquier tecnología fiable que el PROVEEDOR ponga a disposición del SUSCRIPUTOR, por lo que cualquier forma de suscripción será considerada como una expresión válida del consentimiento del firmante, de conformidad con lo establecido para tal efecto en la legislación mercantil aplicada de forma supletoria.

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 SUSCRIPUTOR al correo electrónico señalado en la carátula del presente contrato.

VIGÉSIMA TERCERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 430-2023 de fecha 16 de agosto de 2023.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Eni_Networks,S.A.P.I.de_C.V.!!Eni_Networks_430-2023.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 SUSCRIPUTOR, 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 IFT