



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: PFC.H.C.1/048/2025

Asunto: Registro de contrato de adhesión.

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/136-2025

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	FERNANDO DZIB BALAM
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	FERNANDO DZIB BALAM
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	087-2025
FECHA DE REGISTRO:	21/03/2025
	CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET104058CO-522217
VIGENCIA:	13/05/2054
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL



FERNANDO DZIB BALAM
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 21 días del mes de marzo del año 2025

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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, párrafos primero y segundo, 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:





Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: PFC.H.C.1/048/2025

Una vez realizado el análisis al contenido del 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 **REGISTRAR** el contrato de adhesión, al cual se le asignó el número de registro **087-2025** de fecha **veintiuno de marzo de dos mil veinticinco**, el cual debe 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 registrado 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, por lo que se adjunta al presente, el contrato de adhesión registrado 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 debe respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Cabe 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, debe 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 María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOGM/CAHA/APDS



2025
La Mujer
Indígena

SUSCRIPTOR									
Nombre			Apellido Paterno				Apellido Materno		
DOMICILIO									
Calle		#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.		
Teléfono Fijo <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/>		RFC							

SERVICIO DE INTERNET FIJO				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA NOM NUMERAL 5.1.2.1.	TARIFA: NÚMERO DE INSCRIPCIÓN:		FECHA DE PAGO Modalidad Mensualidades fijas POR ADELANTADO	
	PROMOCIÓN:			
	Total de la Mensualidad	\$ M.N.		
Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		\$ M.N.	VIGENCIA DEL CONTRATO Y PENALIDAD <input type="checkbox"/> Indefinido: sin penalidad <input type="checkbox"/> Plazo Forzoso de __ meses Se sujeta a plazo forzoso por: <input type="radio"/> Contratación de una promoción vigente: Pagando el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. <input type="radio"/> Compra de un equipo en pagos diferidos. Pagando el costo remanente del equipo. <input type="radio"/> Condonación de la instalación, inversión y equipamiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, mismo que tiene un precio de: \$ _____: Pagando el costo de la Instalación.	

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:	<input type="checkbox"/> Comodato <input type="checkbox"/> Compraventa <input type="checkbox"/> Propio
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	
Garantía de cumplimiento de obligación:	Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato. Visible en el Anexo del presente contrato de adhesión.
Cantidad a pagar por equipo:	Costo Total \$ _____. Pago único Costo \$ _____ diferido a _____ meses.

INSTALACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL	
Domicilio de la Instalación:	
Fecha:	Hora:
Costo	\$ _____
El PROVEEDOR entregará y realizará la instalación del equipo terminal en un plazo que no podrá ser mayor a 10 días hábiles contados a partir de la firma del presente Contrato.	

MÉTODO DE PAGO			
<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta: <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria <input type="checkbox"/> Pago en Línea	Datos para el método de pago elegido.		
AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO			
Por medio de la presente Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de Servicio que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.			
Firma _____			
Banco:	Número de Tarjeta:		
SERVICIOS ADICIONALES			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:
CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:
AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE COMPORTAMIENTO CREDITICIO			
El Suscriptor autoriza a Fernando Dzib Balam 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 Fernando Dzib Balam 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 Fernando Dzib Balam 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 resguardo de Fernando Dzib Balam 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 MEDIOS ELECTRÓNICOS:			
Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
		Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
MEDIO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:	<input type="checkbox"/> Correo Electrónico: _____ <input type="checkbox"/> Otro: _____ No. _____		FIRMA SUScriptor:
AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor			
1. El SUScriptor SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el PROVEEDOR a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____			
2. El SUScriptor acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> recibir llamadas del PROVEEDOR de promociones del Servicio o paquetes. FIRMA _____			

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

TELÉFONO:	800 953 6609	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
WHATSAPP:	98 5117 0406	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
MENSAJERIA INSTANTANEA	Consultar en: https://universinternet.com.mx/	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	contacto@universinternet.com.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	El Proveedor cuenta con medios electrónicos para la atención de clientes, los cuales pueden consultarse en la página de internet: https://universinternet.com.mx/	

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

1. La página del PROVEEDOR	https://universinternet.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://universinternet.com.mx/

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 21/03/2025 CON NÚMERO: 087-2025 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE FERNANDO DZIB BALAM -EN LO SUBSECUENTE, 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 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.

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, el "IFT"-, los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente a los convenidos con el SUSCRIPTOR en el Contrato.

El presente Contrato se registrará bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO, es decir EL SERVICIO se va a pagar el 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 ley mercantil 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 sujetarse a un plazo forzoso, este será el que pacten las partes en la carátula del presente Contrato y no podrán exceder un plazo de **24 (veinticuatro meses)**, así mismo el SUSCRIPTOR podrá terminar el Contrato en cualquier momento. Los supuestos enunciativos por los cuales las Partes podrán sujetarse a un plazo determinado son: a) Contratación de una promoción vigente, y en caso de que el suscriptor solicite su terminación anticipada, **se obliga a pagar el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso**; b) Compra de un equipo en pagos diferidos, y en caso de que el suscriptor solicite su terminación anticipada, **se obliga a pagar el costo remanente del equipo**; y c) Condonación de la instalación, inversión y equipamiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, y en caso de que el suscriptor solicite su terminación anticipada, **se obliga a pagar el costo de la instalación**.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR lo podrá

dar por terminado 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 SUSCRIPTOR pueda recibir y hacer uso del Servicio es necesario que cuente con un Equipo Terminal, el cual deberá ser compatible con la red del PROVEEDOR y encontrarse debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTR y las disposiciones jurídicas aplicables. El SUSCRIPTOR podrá utilizar un Equipo Terminal de su propiedad, en cuyo caso, el PROVEEDOR le informará, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos necesarios del equipo terminal para utilizar el Servicio. En caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación o adquirir directamente del PROVEEDOR el Equipo Terminal, el cual se entregará al SUSCRIPTOR en COMPRAVENTA o COMODATO -(en préstamo-)

El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s) adquirido(s) en COMODATO, 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.

Si el SUSCRIPTOR adquiere un equipo en COMPRAVENTA con el PROVEEDOR, éste se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPTOR podrá solicitar el desbloqueo del Equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo. En el momento en el que el SUSCRIPTOR realice la liquidación del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar factura correspondiente.

El Equipo Terminal adquirido por el SUSCRIPTOR directamente del PROVEEDOR, en COMPRAVENTA, cuenta con una garantía que no podrá ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo. En caso de que el(los) Equipo(s) Terminal(es) adquirido(s) directamente del PROVEEDOR falle(n) fuera de la vigencia de la garantía del(los) Equipo(s), el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR, 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 y/o mantenimiento de esos Equipos.

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 los Equipos entregados en COMODATO, en tanto este Contrato permanezca vigente. Para el caso de los Equipos entregados en COMPRAVENTA, se realizarán las reparaciones necesarias, de manera gratuita, dentro del periodo de garantía, el cual no podrá ser menor de 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo. 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.

Cuando el Equipo provisto, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo en COMODATO y para suspender el cobro del Servicio hasta que el SUSCRIPTOR tenga otro equipo para poder recibir el Servicio.

El SUSCRIPTOR 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 caso de que el Equipo Terminal entregado en COMPRAVENTA se encuentre sujeto a garantía, 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 SUSCRIPTOR está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto de similares características.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del servicio por el periodo que dure el procedimiento de revisión, reparación, mantenimiento y/o garantía del equipo proporcionado en COMODATO o en COMPRAVENTA, según sea el caso, salvo que durante dicho procedimiento se proporcione al SUSCRIPTOR un Equipo sustituto de similares características.

En el supuesto de que el Equipo sea otorgado en COMODATO (préstamo), el SUSCRIPTOR 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 a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Si al término o rescisión del Contrato el SUSCRIPTOR no devuelve al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en COMODATO en términos de lo previsto en este Contrato, el PROVEEDOR podrá hacer valer 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 SUSCRIPTOR para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en COMODATO.

Si al finalizar la relación contractual, el SUSCRIPTOR devuelve al PROVEEDOR el equipo que le fue entregado en comodato, el PROVEEDOR se obliga a devolver al SUSCRIPTOR el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 del presente Contrato.

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

Cuando el equipo terminal que será utilizado para la prestación del servicio sea PROPIEDAD del cliente:

El PROVEEDOR queda relevado de la obligación de brindar la reparación, mantenimiento y/o garantía del mismo, a menos que dicho equipo haya sido adquirido en COMPRAVENTA a través del PROVEEDOR.

El SUSCRITOR no estará obligado a garantizar con el pagaré establecido en el Anexo 1 del presente contrato la devolución del equipo.

CUARTA: ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. La entrega e instalación del Equipo Terminal y activación del servicio, no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente Contrato, el precio de la instalación se establecerá en la carátula 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 SUSCRITOR 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 presente Contrato sin responsabilidad para el SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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.

El PROVEEDOR informará al SUSCRITOR previo a la contratación, cuáles son los requerimientos mínimos para la correcta Instalación.

El SUSCRITOR tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

El PROVEEDOR entregará el Servicio, en el punto de demarcación, el cual es en todos los casos el último bloque del equipo terminal, punto en el que se ubica el conector de red RJ-45 para su conexión de forma alámbrica a la red local del SUSCRITOR, por lo que cualquier medición de velocidad del plan contratado deberá de tomarse en este punto de demarcación.

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT, en la dirección electrónica: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

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

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 del Servicio 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 SUSCRITOR lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRITOR 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 SUSCRITOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRITOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, 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 SUSCRITOR 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, electrónico, 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 el Servicio, estos serán incluidos en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura, hasta que sean debidamente cubiertos por el SUSCRITOR, mismos que serán debidamente desglosados para información de este. El SUSCRITOR está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por el Servicio recibido.

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, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPTOR este sujeto a un plazo forzoso y 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.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos, electrónicos, 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.

El SUSCRIPTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, en cualquier momento, ya sea de mayor o menor costo que el inicialmente contratado. En caso de que el paquete que se desee contratar sea de menor costo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el monto que esté tendrá a su favor, dicho saldo a favor se verá reflejada en el estado de cuenta del mes inmediato siguiente.

En caso de que el plan que se desee contratar sea de mayor costo al contratado, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la diferencia correspondiente de la nueva tarifa, paquete o plan que deberá pagar para que se efectúe el cambio.

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 SUSCRIPTOR, por cualquier medio físico o electrónico o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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 de este en un periodo máximo de 72 horas, debiendo pagar el SUSCRIPTOR los gastos por reconexión, lo cual no podrá 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 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 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, esta no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR; en este caso, 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 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 SUSCRITOR no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- c) Si el SUSCRITOR 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 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.

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. El SUSCRITOR está obligado a realizar el pago de: i) todos los adeudos generados por el(los) Servicio(s) recibido(s) y, así como, en su caso, el remanente del costo total del Equipo que le fue entregado en COMPRAVENTA, a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato.

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRITOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR.

En caso de terminación del presente Contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRITOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRITOR, a través de medios físicos, electrónicos, 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 SUSCRITOR.

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 usuarios de internet, por lo que el PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, 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 SUSCRITOR 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 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 SUSCRITORES 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 SUSCRITORES situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRITOR 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 SUSCRITOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRITOR 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.

Para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el PROVEEDOR 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 al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula del 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: 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.

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

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

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 087-2025 de fecha 21 del mes de marzo de 2025.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Fernando Dzib Balam!!Fernando Dzib Balam 087-2025.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Fernando_Dzib_Balam!!Fernando%20Dzib%20Balam%20087-2025.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.

FERNANDO DZIB BALAM
RFC: DIBF920523LCA
Calle 10, sin número, Colonia Pixoy,
Municipio de Valladolid,
Estado de Yucatán, C.P. 97790
<https://universinternet.com.mx>

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN ADELANTE, EL "CONTRATO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE FERNANDO DZIB BALAM A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "PROVEEDOR", Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "SUSCRIPTOR".

PAGARÉ

BUENO POR \$3,000.00 (TRES MIL PESOS 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ 20__.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a **FERNANDO DZIB BALAM** la cantidad de \$3,000.00 (TRES MIL 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 las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre: _____ ACEPTO: _____.

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____.

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____, a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____; entregándosele una copia del mismo al SUSCRIPTOR.

EL "PROVEEDOR"

EL "SUSCRIPTOR"

