

## INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

RPC

Registro Público  
de Concesiones

EL PRESENTE DOCUMENTO HACE CONSTAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- ACTO JURÍDICO Y/O DOCUMENTACIÓN QUE SE INSCRIBE EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES
- CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES\*

UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DEL  
REGISTRO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES

\*La constancia de inscripción se localiza al final del presente documento firmada electrónicamente.



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Defensa Colectiva y  
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones  
**Expediente: PFC.H.C.1/361/2024**

**Asunto:** Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones

**Oficio N°:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/416/2024

## REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: WIM ES COMO QUIERES  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL  
NÚMERO DE REGISTRO: 383-2024  
FECHA DE REGISTRO: 30/10/2024



CONCESIÓN ÚNICA  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET071348CO-107326  
VIGENCIA: 29/09/2045  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

## AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.

### PRESENTE

Ciudad de México, a los 30 días del mes de octubre del año 2024

**VISTAS** las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite 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 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 **383-2024** de fecha **30 de octubre de 2024**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018



**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 06 de septiembre de 2024, bajo el número **352-2024** 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 María del Carmen Gutiérrez Niebla, en su calidad de Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



Es como quieres

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V. EN SU CARÁCTER DE PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

## DECLARACIONES

### I. Declara el Proveedor que:

- a) Está autorizado para vender, promover y distribuir servicios de telecomunicaciones concesionados.
- b) Debe entregar al Suscriptor, al momento de la contratación y/o activación del Servicio la información y explicación del contenido y alcances de las características del Plan Tarifario, la Cobertura de los Servicios, así como las demás características técnicas de los Servicios contratados y la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios.
- c) El Proveedor (en adelante, indistintamente, también "WIM es como quieres") es el único responsable frente al Suscriptor por la prestación de los Servicios contratados, mismos que se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca la normatividad aplicable, así como los parámetros de calidad establecidos por el IFT o en su caso los ofrecidos implícitamente, los cuales no pueden ser inferiores a los establecidos por el IFT.

### II. Declara el Suscriptor que:

- a) Reconoce que al momento de la contratación y/o activación del servicio ha recibido del Proveedor la información y explicación del contenido y alcances de las características del Plan Tarifario, la Cobertura de los Servicios, así como las demás características técnicas de los Servicios contratados. Asimismo, se le ha enviado la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios por medios electrónicos o mensaje de texto, siendo de su conocimiento que se encuentra disponible en [www.somoswim.com](http://www.somoswim.com), pudiendo a su solicitud serle enviada por correo electrónico.

### III. 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 aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- 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 telefonía móvil el cual consiste en voz, SMS y/o datos de conformidad con su concesión (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 o cualquier autoridad que lo sustituya (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 la utilización de este, a través de LA COMPRA DE PAQUETES DE SERVICIOS PREPAGADOS que realice el Suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago del paquete de servicios será

la misma en la que el Proveedor inicie la prestación del Servicio. El Servicio se prestará por el periodo de vigencia del paquete.

Se entiende como "Suscriptor" al contratante de los servicios prestados por el Proveedor.

El Proveedor es el único responsable frente al Suscriptor por la prestación del Servicio, así como, de los bienes o servicios adicionales a lo originalmente contratado.

Se entiende por "Servicios Adicionales" los servicios opcionales que el Proveedor podrá prestar al Suscriptor de manera adicional a los Servicios cuando sea acordado entre las partes y el Suscriptor lo solicite o autorice de manera expresa a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Asimismo, se entiende por "Servicios de Terceros" los servicios proporcionados por terceros no vinculados al Proveedor (en adelante el "Tercero"), que se ofrecen a través de las plataformas y/o canales de comunicación de este último, cuyos términos y



## Es como quieres

condiciones no están vinculados al Servicio prestado por el Proveedor, ni a sus Servicios Adicionales. Los Servicios de Terceros se prestarán conforme a los términos y condiciones pactados entre el Suscriptor y el Tercero.

Los paquetes de servicio prepagados del Proveedor podrán incluir la suscripción o adquisición de Servicios de Terceros, de forma temporal, de acuerdo con la vigencia del paquete de servicio contratado, y en cuyo caso, el Proveedor será responsable del acceso del Suscriptor al Servicio de Tercero, más no de los términos y condiciones bajo el cual se preste dicho servicio por el Tercero.

### SEGUNDA: VIGENCIA.

La vigencia del presente contrato es indefinida. 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.

### TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.

Para que el Suscriptor haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un equipo propio de telefonía móvil para utilizar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado y desbloqueado conforme a la regulación aplicable para poder utilizarse en la red de "WIM es como quieres".

### CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

#### 1. MEDIOS DE COMPRA DE PAQUETES.

El Suscriptor podrá realizar compras de Paquetes del Servicio de manera enunciativa más no limitativa, a través de los siguientes medios:

- Aplicación móvil
- Página de internet

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el Suscriptor a través de la siguiente liga: [www.somoswim.com/membresias](http://www.somoswim.com/membresias).

Se entenderá como "Paquetes de Servicios" al conjunto de Servicios de telecomunicaciones, Adicionales, y/o de Terceros comercializados de forma conjunta y con vigencia determinada.

#### 2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO.

La línea asociada a una oferta de prepago "WIM es como quieres" se mantendrá activa mientras el Suscriptor tenga un Paquete de Servicios vigente.

En caso de que un Suscriptor no cuente con un Paquete de Servicios vigente, durante 30 (treinta) días naturales la línea podrá recibir llamadas y mensajes de texto, consumir servicios adicionales o de terceros con vigencia, así como marcar o enviar mensajes de texto a números de emergencia sin costo.

Pasado dicho periodo sin que el Suscriptor adquiera un Paquete de Servicios, el Servicio será suspendido y permanecerá así por un periodo de 60 (sesenta) días naturales más. Durante el periodo de suspensión el Suscriptor podrá marcar o enviar mensajes de texto a números de emergencia sin costo, así como comunicarse al administrador de la base de datos de portabilidad. Pasado el periodo de suspensión la línea será cancelada.

Si el Suscriptor contara con saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor 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.

El número telefónico asociado con la línea con el Servicio será puesto en cuarentena por un periodo de 40 (cuarenta) días naturales. Pasado dicho periodo el número telefónico podrá ser reasignado o retornado al operador titular, según corresponda.

### 3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional).

El Suscriptor podrá disfrutar del Servicio fuera del territorio nacional a través de los Paquetes de Servicios y Servicios Adicionales que ofrecerán servicios de usuario visitante en otros países y llamadas y mensajes de larga distancia.

El Proveedor hará del conocimiento del Suscriptor cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Suscriptor podrá consultar en la liga [www.somoswim.com/roaming-cobertura](http://www.somoswim.com/roaming-cobertura) la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

### QUINTA: PORTABILIDAD.

El Suscriptor tiene derecho a cambiar de Proveedor conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El Suscriptor puede cancelar los servicios contratados al Proveedor, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Suscriptor.

El Proveedor deberá pagar como pena convencional al Suscriptor, el 20% del precio del paquete de servicios adquirido, si tarda en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT, para lo cual el Suscriptor deberá contactar al Proveedor a través de sus sistemas de atención a fin de obtener el pago indicado en el presente párrafo.

### SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUScriptor.

El Suscriptor cuenta con los siguientes medios de consulta:



## Es como quieres

- Sus servicios contratados vigentes sin costo alguno: A través de la aplicación móvil.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: [www.somoswim.com/mapa-de-cobertura](http://www.somoswim.com/mapa-de-cobertura).
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: [www.somoswim.com/membresias](http://www.somoswim.com/membresias).
- Aviso de Privacidad integral vigente: [www.somoswim.com/aviso-de-privacidad](http://www.somoswim.com/aviso-de-privacidad).
- Estado de cuenta o detalle de consumos: A través de la aplicación móvil.
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del Suscriptor: [www.somoswim.com/ayuda](http://www.somoswim.com/ayuda) o a través la aplicación móvil.

El Proveedor pone a disposición de los Suscriptores el correo electrónico de contacto [ayuda@somoswim.com](mailto:ayuda@somoswim.com) y su sistema de atención a través de su aplicación móvil, disponible las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](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 de adhesión.

### SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.

El Proveedor podrá prestar servicios adicionales siempre y cuando el Suscriptor lo solicite de manera expresa a través de los medios disponibles.

El Proveedor debe ofrecer al Suscriptor cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El Suscriptor puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación, sin mayor requisito que su solicitud y dentro de los 5 días posteriores a la solicitud.

### OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.

El Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en la aplicación móvil. Para acceder a la aplicación móvil, el Suscriptor tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil, correo electrónico y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el Suscriptor dentro del plazo de 15 (quince) días naturales contados a partir del fin de la vigencia del servicio asociado al cargo indebido, le hará del conocimiento al Proveedor a través de los medios de consulta de información y atención al Suscriptor que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo en caso de ser procedente la reclamación, efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor el Suscriptor dispone de 1 (un) año calendario para presentar quejas por cobros indebidos.

No será procedente ninguna reclamación de cargo indebido si el Proveedor identifica que el Suscriptor usó o realizó consumos del servicio asociado al cargo indebido no reconocido.

### NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

Para usar el servicio el Suscriptor deberá activar en su equipo terminal móvil una eSIM.

Para activar el Servicio en una eSIM los pasos son los siguientes:

1. La solicitud de activación de eSIM se inicia en la aplicación móvil.
2. En caso de que desee portar su número, se solicitará al Suscriptor enviar desde el Equipo Terminal Móvil que tendrá el servicio un mensaje de texto (SMS) con la palabra "NIP" a la marcación corta 501.
3. El Suscriptor recibirá por SMS un NIP de validación.
4. El NIP deberá ser ingresado a través de la aplicación.
5. El Suscriptor recibirá notificaciones con el estatus de la activación de la eSIM y en su caso, cuando se complete el aprovisionamiento o portabilidad de su número telefónico.

En el supuesto de que el Suscriptor tenga problemas para la activación de los servicios en una eSIM, deberá comunicarlo al Proveedor a través de la página web [www.somoswim.com/ayuda](http://www.somoswim.com/ayuda) o mediante la aplicación móvil.

El Proveedor analizará el caso y asesorará al Suscriptor para solucionar el problema y activar el Servicio; en su caso el Servicio se podrá activar a través de una SIM física.

Al activar el Servicio, el Suscriptor manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en su Aviso de Privacidad integral, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: [www.somoswim.com/aviso-de-privacidad](http://www.somoswim.com/aviso-de-privacidad).



## Es como quieres

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el primer uso del servicio que realice el Suscriptor.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al Suscriptor que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

### DÉCIMA: PAQUETES DE SERVICIOS.

Todos los Paquetes de Servicios que el Suscriptor adquiera o realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

El Proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los productos y servicios que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar registradas ante el IFT.

El Proveedor se obliga a informar al Suscriptor de manera gratuita cada vez que adquiera un paquete a través de un mensaje, la siguiente información:

- a) La confirmación del paquete adquirido.
- b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo del paquete contratado.
- c) Vigencia del paquete.
- d) Liga de Internet en donde el Suscriptor 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 Suscriptor desea continuar con el mismo, deberá realizar de nueva cuenta la contratación de Paquetes de Servicios. Los Suscriptores, a través de la aplicación dispuesta para compra de servicios podrán registrar sus datos bancarios y autorizar la adquisición de servicios con cargo a tarjeta de crédito o débito.

El Suscriptor en cualquier momento podrá cancelar los datos de sus tarjetas de crédito o débito y la compra de Paquetes de Servicios.

### DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.

El Proveedor dará aviso al Suscriptor, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Proveedor realice cualquier cambio en la tecnología utilizada para la prestación de los Servicios, el Suscriptor podrá solicitar se le migre a dicha nueva tecnología mediante los procesos administrativos establecidos por el Proveedor y cuando sea técnicamente factible.

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

### DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.

El Proveedor podrá suspender la prestación de los Servicios, para lo cual informará al Suscriptor a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la actualización de uno o más de los siguientes casos:

1. Cuando determine que el uso de los Servicios por parte del Suscriptor afecta o puede llegar a afectar la red del Proveedor o afectar a otros Suscriptores.
2. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
3. Por declaración de autoridad judicial o administrativa.
4. A petición del Suscriptor en caso de robo o extravío del equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del Suscriptor.
5. Si el Suscriptor utiliza un equipo terminal móvil que no se encuentre debidamente homologado y/o normalizado.
6. Cuando se presuma la realización de Prácticas Prohibidas, cualquier acto contrario a las Políticas de Uso, cualquier otro acto ilícito por parte del Suscriptor, así como cualquier otro acto que sea contrario a lo acordado en este Contrato.  
La política en la que el Proveedor establece aquellos usos prohibidos de los Servicios, misma que el Suscriptor deberá cumplir y que se encuentra disponible en: [www.somoswim.com/politica-de-uso](http://www.somoswim.com/politica-de-uso).
7. Si el Proveedor en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y/o por mandamiento de autoridad competente se encuentra obligado a suspender el Contrato al Suscriptor.
8. Cuando el Suscriptor tenga actitudes ofensivas, agresivas y/o violentas en contra del personal del Proveedor y/o cuando el Suscriptor realice agresiones verbales y/o físicas, así como amenace a personal del Proveedor a través de los canales de atención y derivado de la atención en la prestación de los Servicios y que pueda constituirse un delito y/o conducta violatoria de la legislación vigente aplicable, y/o que sus actitudes o acciones pongan en riesgo la seguridad del personal del Proveedor.

Adicionalmente, el personal del Proveedor podrá dar aviso, en cualquier momento, a las autoridades correspondientes para iniciar las acciones legales que resulten procedentes.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

Los Servicios del Proveedor no están diseñados para utilizarse de ninguna manera que tenga alguno de los siguientes efectos y dicho uso está prohibido: (i) cualquier violación a la legislación o regulación aplicable; (ii) cualquier actividad, incluida la comercialización de cualquier Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por



Es como quieres

la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes o el IFT tengan la calidad de concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red del Proveedor evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios, autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío masivo de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vi) si vence, obstruye o penetra, o intente anular, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o los sistemas inalámbricos del Proveedor, o la red o los sistemas de otra entidad; (vii) que acceda, o intente acceder sin autorización a las cuentas de otros, o que afecta negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar los Servicios del Proveedor; (viii) si pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red del Proveedor; (ix) si causa daños a la red u a otros Suscriptores; (x) el uso anómalo de los servicios; y (xi) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

No obstante, a lo anterior, se pueden prestar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción o intermitencia dure más de 72 horas continuas siguientes al reporte que realice el Suscriptor, el Proveedor hará la compensación y bonificación de acuerdo con lo establecido en el presente contrato.

La cobertura de los Servicios pueden variar en su calidad o presentar afectaciones derivadas entre otros motivos por las características técnicas y el estado de conservación del equipo terminal móvil del Suscriptor o por su uso al interior de algunos inmuebles, estructuras subterráneas, estacionamientos, elevadores, helicópteros o cualquier otro lugar que presenten una concentración inusual de Suscriptores o derivado del cumplimiento de la fracción VII del artículo 190 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

#### **DÉCIMA TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.**

El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando el Proveedor no 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 establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar por causas imputables al Proveedor y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción o intermitencia del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas 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. Además, el Proveedor deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

La compensación y bonificación que correspondan derivados de la presente cláusula se realizarán en Servicios de forma proporcional de conformidad con la oferta comercial y serán aplicados en la prestación de los Servicios a más tardar dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a que se hayan presentado los supuestos de la presente cláusula.

3. Cuando el Proveedor realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el Proveedor reciba reporte por parte del Suscriptor para informar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, el Proveedor procederá a verificar si se trata o no de una falla, el tipo de falla, si es imputable al Proveedor o no 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 CUARTA: 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 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el Suscriptor haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en Servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje al Suscriptor para informarle.

#### **DECIMA QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN.**

El Proveedor debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Suscriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

#### **DECIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD.**

AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. con domicilio en Río Lerma, No. 232, Torre Diana, Piso 20, Col. Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06500, recaba sus datos para las siguientes finalidades: para activar una eSIM, para informar sobre cambios en los servicios solicitados, planes comerciales, precios, disponibilidad, facturación y condiciones de pago de los





Es como quieres

mismos, para llevar a cabo las actividades, trámites y gestiones necesarios para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios, para verificar los datos de la tarjeta de crédito o débito proporcionada para realizar el pago de los servicios solicitados, en su caso, para revisar los planes tarifarios que ofrecemos, para mejorar nuestros productos y servicios, para llevar a cabo investigaciones y análisis con el fin de mantener, proteger, desarrollar y mejorar nuestras redes y servicios, para prevenir el uso indebido de tu línea o equipo, así como para prevenir conductas ilícitas, para cumplir con las obligaciones que las leyes aplicables imponen al Proveedor y sus compañías controladoras, subsidiarias y afiliadas dentro y fuera del país, para dar atención al cliente, para en su caso, enviar una SIM física. El Proveedor pone a disposición del Suscriptor el Aviso de Privacidad en la página web [www.somoswim.com/aviso-de-privacidad](http://www.somoswim.com/aviso-de-privacidad).

En términos del Aviso de Privacidad integral el Suscriptor podrá ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Al activar la línea, el Suscriptor otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales conforme a las finalidades indicadas en el Aviso de Privacidad puesto a su disposición.

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

#### DÉCIMA SÉPTIMA. CONTROVERSIA.

La Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante "PROFECO") es la autoridad administrativa competente 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.

#### DÉCIMA OCTAVA. CONCILIACIÓN.

Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, El Proveedor no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

#### DÉCIMA NOVENA: 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 web.

El Proveedor deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

#### VIGÉSIMA: DATOS DEL PROVEEDOR.

AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. es una empresa constituida en México con domicilio en Río Lerma, No. 232, Torre Diana, Piso 20, Col. Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06500, con Registro Federal de Contribuyente CNM980114PI2 y correo electrónico [ayuda@somoswim.com](mailto:ayuda@somoswim.com).

#### VIGÉSIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES.

Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la PROFECO, con el número **383-2024** de fecha **30 de octubre de 2024**. Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el utilizado en perjuicio del Suscriptor, se tendrá por no puesta.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/AT&TComunicacionesDigitales,S.deR.L.deC.V.!!Wim.escomoquieres383-2024.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/AT&TComunicacionesDigitales,S.deR.L.deC.V.!!Wim.escomoquieres383-2024.pdf) y en el siguiente código:



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 o 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.

FOLIO ELECTRÓNICO: **FET071348CO-107326**

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: **086064**

FECHA DE INSCRIPCIÓN: **03 DE DICIEMBRE DE 2024**

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN X DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 23 DE LOS LINEAMIENTOS DEL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES; 4 FRACCIONES V, INCISO iii) Y X, INCISO i), 36 FRACCIÓN I DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

#### CONTRATO DE ADHESIÓN

CONTRATO DE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CONCESIONARIO: AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.

SERVICIO OBJETO DEL  
CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL

REGISTRO ANTE LA  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR: OFICIO PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/416/2024 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES, QUEDANDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL NÚMERO 383-2024

FECHA DE REGISTRO  
PROFECO: 30 DE OCTUBRE DE 2024

FECHA DE PRESENTACIÓN EN  
IFT: 11 DE NOVIEMBRE DE 2024

**A T E N T A M E N T E**

**ROBERTO FLORES NAVARRETE**

**DIRECTOR GENERAL ADJUNTO**

LDV/gcp

NC.- 2024\_18492

