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

Expediente: *PFC/2S.20/396/2025*

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Oficio N°: *PFC/SPT/DGDCCAT/853/2025*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	IGNACIO ZAVALA CORONA
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	IZTANET
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	394-2025
FECHA DE REGISTRO:	04/11/2025

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET104953CO-525724
VIGENCIA:	25/02/2035
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

IGNACIO ZAVALA CORONA
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 04 días del mes de noviembre 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 el acuerdo de otorgamiento de registro del cuatro de noviembre de dos mil veinticinco 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; 187 La Ley en Materia 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 **REGISTRAR** y asignarle el número de registro **394-2025** del **cuatro de noviembre dos mil veinticinco**, 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

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

Expediente: *PFC/2S.20/396/2025*

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, adjuntando 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 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, 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 Año de La Mujer Indígena

IZTANET
INTERNET PARA TU HOGAR.

IZTANET
IGNACIO ZAVALA CORONA
RFC: ZACI770201EY8
Calle Principal, Manzana 19,
Lote 1, Colonia Lomas del Quebrachal,
Municipio de Zihuatanejo de Azueta,
Estado de Guerrero, C.P. 40893,
755 5548506
http://iztanet.com/
contacto@iztanet.com

USUARIO

Nombre/Denominación	Apellido Paterno	Apellido Materno

DOMICILIO

Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.

TELÉFONO Fijo ☐ Móvil ☐		RFC	

SERVICIO DE INTERNET FIJO

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA NOM NUMERAL 5.1.2.1.	TARIFA NÚMERO DE INSCRIPCIÓN ANTE LA CRT		FECHA DE PAGO Modalidad de Mensualidad Fijas por Adelantado	
	Total de la Mensualidad	$ M.N	VIGENCIA DEL CONTRATO Y PENALIDAD	☐ Indefinido: sin penalidad ☐ Plazo Forzoso de ____ meses Penalidad: el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI ☐ NO ☐	$ M.N		

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

EQUIPO TERMINAL

Equipo entregado en:	☐ Comodato ☐ Compraventa
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	
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

	Datos para el método de pago elegido.
☐ Efectivo: ☐ Domiciliado con Tarjeta: ☐ Transferencia Bancaria ☐ Depósito a cuenta Bancaria ☐ Pago en tiendas de servicios	

IZTANET
IGNACIO ZAVALA CORONA
RFC: ZACI770201EY8
Calle Principal, Manzana 19,
Lote 1, Colonia Lomas del Quebrachal,
Municipio de Zihuatanejo de Azueta,
Estado de Guerrero, C.P. 40893,
755 5548506
http://iztanet.com/
contacto@iztanet.com

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente SÍ ☐ NO ☐ autorizo al 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 Usuario autoriza a **IGNACIO ZAVALA CORONA** por medio de sus funcionarios facultados para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio, ante cualquier Sociedad de Información Crediticia. Asimismo, el Usuario expresa su consentimiento a efecto de que **IGNACIO ZAVALA CORONA** 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 **IGNACIO ZAVALA CORONA** hará de tal información y de que éste podrá realizar consultas periódicas sobre su historial, consintiendo que esta autorización permanezca 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 **IGNACIO ZAVALA CORONA** 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.

El Usuario acepta que, en caso de incumplir con las obligaciones de pago derivadas del presente contrato, **IGNACIO ZAVALA CORONA** estará facultado para informar tal situación ante cualquier Sociedad de Información Crediticia, lo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad realice las anotaciones correspondientes en sus bases de datos y que emita claves de prevención y de observación al historial crediticio hasta en tanto se regularicen los adeudos, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 23 la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

FIRMA del Usuario: _____

EL USUARIO AUTORIZA SE LE ENVIE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Factura | Estado de Cuenta	SI ☐ NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	SI ☐ NO ☐	Contrato de Adhesión	SI ☐ NO ☐

MEDIO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:	☐ Correo Electrónico: _____ ☐ Otro: _____ No. _____	FIRMA DEL USUARIO:	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO

IZTANET
IGNACIO ZAVALA CORONA
RFC: ZACI770201EY8
Calle Principal, Manzana 19,
Lote 1, Colonia Lomas del Quebrachal,
Municipio de Zihuatanejo de Azueta,
Estado de Guerrero, C.P. 40893,
755 5548506
http://iztanet.com/
contacto@iztanet.com

1. El Usuario SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. **FIRMA**_____

2. El Usuario acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del Proveedor de promociones del Servicio o paquetes. **FIRMA**_____

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

TELÉFONO:	755 5548506	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	contacto@iztanet.com	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 consultase en la página de internet: http://iztanet.com/	

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

1.	La página del Proveedor	http://iztanet.com/
2.	Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
3.	Físicamente en los centros de atención del Proveedor	El Proveedor cuenta con medios electrónicos para la atención de clientes, los cuales pueden consultase en la página de internet: http://iztanet.com/

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 04/11/2025 CON NÚMERO: 394-2025 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. **USUARIO**

IZTANET
IGNACIO ZAVALA CORONA
RFC: ZACI770201EY8
Calle Principal, Manzana 19,
Lote 1, Colonia Lomas del Quebrachal,
Municipio de Zihuatanejo de Azueta,
Estado de Guerrero, C.P. 40893,
755 5548506
http://iztanet.com/
contacto@iztanet.com

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE IGNACIO ZAVALA CORONA -EN LO SUBSECUENTE, EL "PROVEEDOR"- Y POR OTRA PARTE EL USUARIO, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
c) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley en Materia 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 aceptan que, de conformidad con lo señalado en el segundo párrafo del artículo quinto transitorio de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, al día siguiente a aquel en que se integre el pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, cualquier referencia al Instituto Federal de Telecomunicaciones en la normatividad federal o local se entenderá hecha a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones -en lo subsecuente, la "*CRT*"- o a la Comisión Nacional Antimonopolio, según corresponda.
e) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y sú carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
f) 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 Usuario 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 la CRT, los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente a los convenidos con el Usuario en el Contrato.

El presente Contrato **se regirá bajo el esquema de Mensualidad 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 Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo contratado entre el Usuario y el Proveedor de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al Usuario 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 la 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 Usuario, 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 Usuario 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 Usuario 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 de este Contrato.

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 de **18 (dieciocho) meses**. Las Partes podrán sujetarse a un plazo determinado por la contratación de una promoción vigente y, en caso de que cualquiera de las Partes solicite la terminación anticipada del presente Contrato, **se obliga a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.**

El Proveedor debe comunicar de manera fehaciente al Usuario 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 Usuario podrá dar por terminado el en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el Usuario

no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato.

TERCERA. EQUIPO TERMINAL. Los Equipos Terminales y los accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad del Proveedor, los cuales se entregan al Usuario en COMODATO –préstamo- o podrá ser adquirido en COMPRAVENTA –en lo sucesivo, referido como el "Equipo Terminal"–.

El Proveedor suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure el procedimiento de revisión, reparación, mantenimiento y/o garantía del Equipo Terminal proporcionado en COMODATO o en COMPRAVENTA, según sea el caso, excepto si el Proveedor acredita que el Usuario está haciendo uso del Servicio o que durante el mencionado procedimiento se le proporcione al Usuario un Equipo Terminal sustituto de similares características que le permita utilizar el Servicio.

CUARTA. ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN. La entrega e instalación del Equipo Terminal, así como la 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 Usuario 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 Usuario 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 Usuario 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 Usuario previo a la contratación, cuáles son los requerimientos mínimos para la correcta Instalación.

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

El Proveedor no será responsable de: i) los daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet y ii) de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales. El Proveedor no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del Usuario, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

QUINTA. TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones de la CRT y pueden consultarse en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas de la CRT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ o en aquella plataforma o portal que así determine esa misma autoridad.

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. PÁGINA DE INTERNET. El Proveedor mantendrá en su página de internet: http://iztanet.com/ -en lo sucesivo, referida como la "Página de Internet"–, las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar el Servicio, los planes, paquetes y promociones del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el Proveedor, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

SÉPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES. El Proveedor puede prestar servicios adicionales al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del Usuario, ya sea a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, de manera previa a la contratación.

El Proveedor deberá requerir el consentimiento previo del Usuario para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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 Usuario para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario 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 Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

OCTAVA. ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA. El Proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, 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 Usuario 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 Usuario, mismos que serán debidamente desglosados para información de este. El Usuario 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.

NOVENA. MODIFICACIONES. El Proveedor dará aviso al Usuario, cuando menos con 30 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 Usuario 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 Usuario, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El Proveedor deberá obtener el consentimiento del Usuario, 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 Usuario.

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 Usuario, por cualquier medio establecido en la Ley.

El Usuario 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.

DÉCIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, 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 48 horas, debiendo pagar el Usuario los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA PRIMERA. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario 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 la CRT, éste debe de compensar al Usuario 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 Usuario, 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 Usuario; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario 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 Usuario 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 SEGUNDA. 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 TERCERA. 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 Usuario no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.

c) Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, 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 la CRT.

e) Si el Usuario 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 Usuario podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al Proveedor, con 15 días naturales de anticipación a la fecha en que desea cancelar el Servicio, 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 Usuario está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por el(los) Servicio(s) recibido(s).

El Proveedor realizará la devolución de las cantidades que en su caso el Usuario 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 Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA CUARTA. 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 Usuario.

Es responsabilidad del Usuario 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 Usuario 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 Proveedor cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en los lineamientos que en su momento emita la CRT.

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 Usuario 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 Usuario 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 usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario 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 Usuario.

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

DÉCIMA OCTAVA. CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El Usuario 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 NOVENA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El Proveedor dará a conocer al Usuario 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 la Carta de los Derechos Mínimos que determine la Procuraduría Federal del Consumidor y la CRT, de conformidad con lo señalado en el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

VIGÉSIMA. AUTORIDAD COMPETENTE. La Procuraduría Federal del Consumidor -en adelante, referida como 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.

A autoridad competente en materia de telecomunicaciones 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. 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 Usuario 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. 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 TERCERA. DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **394-2025** de fecha **04** del mes de **noviembre** de **2025**.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Ignacio Zavala Corona!!Iztanet 394-2025.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 Usuario, 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 la CRT.