



## REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V.  
 NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: NETWEY  
 OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL  
 NÚMERO DE REGISTRO: 171-2020  
 FECHA DE REGISTRO: 11/06/2020



## AUTORIZACION

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
 FOLIO: FET096752AU-517058  
 VIGENCIA: 19/04/2028  
 NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA  
 COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V.**  
**P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 11 días del mes de junio del año 2020,

**VISTAS** las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo 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 y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a 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 **171-2020** de fecha **11 de junio 2020**, 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.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

**NOTIFÍQUESE al proveedor**

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA MOVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V., (EL "PROVEEDOR") Y POR OTRA PARTE (EL "USUARIO"), QUIEN JUNTO CON EL PROVEEDOR, EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ LAS "PARTES", LAS CUALES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

## DECLARACIONES

### 1. 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 USUARIO 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 que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial o paquete que el USUARIO haya pagado.

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

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** o compra de paquetes que realice el usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga o compra del paquete será la misma en la que 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 al originalmente contratado.

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

**SEGUNDA:** La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida**. 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.

**TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.** Para que el USUARIO haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

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

### 1. MEDIOS DE COMPRA DE PAQUETES

El USUARIO podrá realizar recargas o compra de paquetes en las de tiendas de conveniencia que pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx) y vía Internet en la liga de internet [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx) en el apartado de "Recargas o Compra de Paquetes".

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

La línea provista por el PROVEEDOR, inicia el ciclo de vida a partir del momento de la compra de un paquete o recarga. La línea tiene tres etapas en su ciclo de vida:



- **Etapa línea activa.** La línea se encuentra en esta etapa durante la vigencia del paquete o plan comercial que haya adquirido el USUARIO.
- **Etapa línea latente.** Inicia desde el momento que se hayan agotado los beneficios del paquete o recarga o que haya transcurrido el plazo de vigencia de los mismos, hasta que el usuario adquiera un nuevo paquete o recarga o que hayan transcurrido 90 días sin que el usuario adquiera un paquete o recarga.
- **Etapa línea inactiva.** Comprende 180 días después de que haya concluido la etapa línea latente.

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

En caso de que el PROVEEDOR lo tenga disponible y el paquete o recarga que adquiera el USUARIO lo incluya, el USUARIO podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su paquete o recarga de SERVICIO adquirido. El PROVEEDOR hará del conocimiento del USUARIO cuando su SERVICIO se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El USUARIO podrá consultar en la liga [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx) la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

**QUINTA: PORTABILIDAD:** El USUARIO tiene derecho a cambiar de proveedor conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El USUARIO 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 USUARIO.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al USUARIO, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada

**SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.** El USUARIO tiene los siguientes medios de consulta:

- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- Tarifas de las recargas o paquetes vigente disponible: [http://ucswweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucswweb.ift.org.mx/ift_visor/)
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- Estado de cuenta o detalle de consumos: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del USUARIO, se encuentra disponible el número telefónico 55 4742 1245 o el correo electrónico [atencion@netwey.com.mx](mailto:atencion@netwey.com.mx), disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas de las recargas o paquetes se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

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

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el USUARIO lo solicite a través de los medios disponibles.

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

El USUARIO 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 y sin mayor requisito que su 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 el portal [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx), en el que para acceder a ella el USUARIO tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el USUARIO le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al usuario que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 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.

**NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar el servicio, el USUARIO deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el USUARIO podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del usuario, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el USUARIO pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el USUARIO deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el USUARIO 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 el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx).

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el USUARIO.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al USUARIO 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: COMPRA DE RECARGAS O PAQUETES.** Todas las compras de recargas o paquetes que el USUARIO realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

El PROVEEDOR podrá ofrecer las recargas o paquetes cuyas tarifas y condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al USUARIO de manera gratuita cada vez que realice la compra de una recarga o paquete, a través de un SMS al número telefónico del USUARIO, la siguiente información:

- a) La confirmación de la compra de la recarga o paquete realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la compra del paquete o recarga realizada;
- c) Con la compra de la recarga o paquete realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la compra de la recarga o paquete;
- e) Liga de Internet en donde el USUARIO 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 USUARIO desea continuar con el SERVICIO, deberá comprar de nueva cuenta una recarga o paquete, según la oferta comercial o paquete que desee contratar. Cada compra de recarga o paquete realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

**DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al USUARIO, 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.



El USUARIO 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 el Servicio, previa notificación por escrito al USUARIO, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del USUARIO en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso fortuito o fuerza mayor. En estos supuestos, cuando la interrupción dure más de 24 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.

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

**DÉCIMA TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al USUARIO 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 contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al USUARIO la parte proporcional del precio del SERVICIO, plan o paquete 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 24 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 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 24 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 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el USUARIO 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 de texto al USUARIO 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 USUARIOS 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.

**DECIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx) para que el USUARIO pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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

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

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

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

**DÉCIMA OCTAVA. CONCILIACIÓN.** 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.

**DÉCIMA NOVENA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 171-2020 de fecha 11 del mes de junio de 2020.

Asimismo, el USUARIO podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Islim Telco, S.A.P.I. de C.V.!! Netwey 171-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Islim%20Telco,%20S.A.P.I.%20de%20C.V.!!Netwey%20171-2020.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 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 Instituto.