

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/1030/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/956/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: OXIO MOBILE, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: OXIO  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL  
NÚMERO DE REGISTRO: 891-2019  
  
FECHA DE REGISTRO: 19/12/2019



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET098572AU-518181  
VIGENCIA: 09/09/2029  
NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA  
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Ciudad de México, a 19 de diciembre 2019

**OXIO MOBILE, S.A. DE C.V.  
P R E S E N T E**

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 **891-2019** de fecha **19 de diciembre 2019**, el cual deberá utilizarse para

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/1030/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/956/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

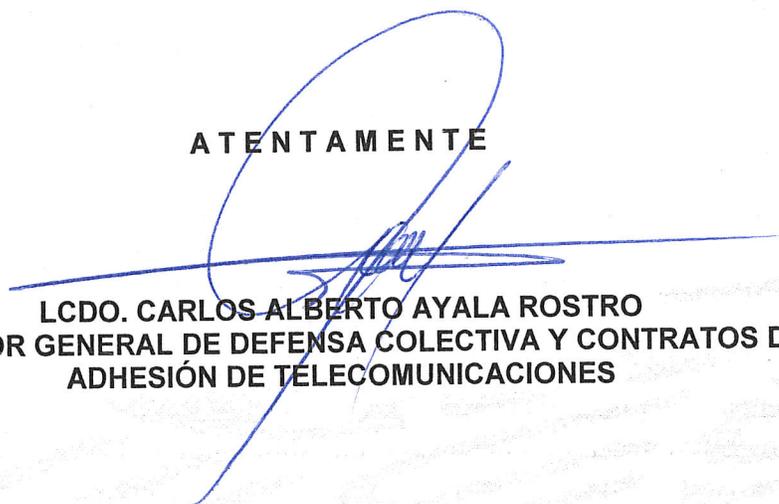
comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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 del 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.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

  
LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO  
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE  
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL BAJO EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE OXIO MOBILE, S.A DE C.V. (EN ADELANTE EL "PROVEEDOR"), Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

## 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 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 puede incluir 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 que el SUSCRIPTOR contrate.

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 del mismo, a través de recargas que realice el SUSCRIPTOR, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del Servicio.

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

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

**SEGUNDA. VIGENCIA DEL CONTRATO.** 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 tenga su propio Equipo de Telefonía Móvil debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la

contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

La suspensión de la recopilación del Servicio no se llevará a cabo en el caso de que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio a través de otro equipo de telefonía móvil en su poder, o que el PROVEEDOR detecte que continuó utilizando el Servicio durante el período de la falla.

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

### 1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá consultar el mecanismo para realizar recargas en la siguiente liga de internet: [www.oxio.io](http://www.oxio.io)

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

El ciclo de la línea del Servicio será por 60 (sesenta) días naturales, a lo que se considerará como Fase Activa del Servicio.

En caso de que, durante la Fase Activa del Servicio, el SUSCRIPTOR no realice al menos una recarga, el Servicio entrará en una Fase de Suspensión la cual tendrá duración de 48 horas naturales, para efecto de que el SUSCRIPTOR realice una recarga.

Posteriormente a la Fase de Suspensión, y en caso de que el SUSCRIPTOR no haya realizado una recarga del Servicio durante esta Fase, la línea del Servicio será cancelada por el PROVEEDOR.

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

El SUSCRIPTOR podrá seguir disfrutando del Servicio fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o Servicio contratado. El



PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPTOR cuando el Servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El SUSCRIPTOR podrá consultar en la liga [www.oxio.io](http://www.oxio.io) 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 a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El SUSCRIPTOR puede cancelar el Servicio contratado 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 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 SUSCRIPTOR.** El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: [www.oxio.io](http://www.oxio.io)
- La cobertura donde el PROVEEDOR ofrece el Servicio: [www.oxio.io](http://www.oxio.io)
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: [www.oxio.io](http://www.oxio.io)
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: [www.oxio.io](http://www.oxio.io)
- Estado de cuenta o detalle de consumos: [www.oxio.io](http://www.oxio.io)

La entrega del estado de cuenta o detalle de consumos es a solicitud del SUSCRIPTOR.

- Para la atención de consultas, reclamaciones se podrá poner en contacto con el PROVEEDOR a través de los medios de contacto señalados en [www.oxio.io](http://www.oxio.io), los cuales se encuentran disponibles 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 [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 SUSCRIPTOR lo solicite 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 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 enviados al SUSCRIPTOR previa solicitud al PROVEEDOR a través de los medios de contacto que aparecen en [www.oxio.io](http://www.oxio.io)

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR 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 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.

**NOVENA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar el Servicio, el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

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 el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: [www.oxio.io](http://www.oxio.io)

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

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al SUSCRIPOTOR 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. RECARGAS.** Todas las recargas que el SUSCRIPOTOR realice posteriores a la aceptación del presente Contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este Contrato.

El PROVEEDOR podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

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

- La confirmación del monto de recarga realizada;
- La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- Vigencia de la recarga;
- Liga de Internet en donde el SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTOR desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

**DÉCIMA PRIMERA. MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPOTOR, 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 SUSCRIPOTOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del Servicio 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 SUSCRIPOTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o a las disposiciones aplicables.
- Por declaración judicial o administrativa.
- A solicitud del SUSCRIPOTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante lo anterior, se pueden prestar 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 SUSCRIPOTOR, 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 SUSCRIPOTOR en los siguientes casos:

- Quando 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 SUSCRIPOTOR 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.
- Quando se interrumpa el Servicio hacia la Red de telecomunicaciones desde el punto de conexión terminal del usuario, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas después de haber sido reportado, se bonificará a los usuarios la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción aun cuando la suspensión se deba por un caso fortuito o de fuerza mayor y sin perjuicio de la sanción administrativa a que hubiere lugar.



A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTORES 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 SUSCRIPUTOR 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.oxio.io](http://www.oxio.io) para que el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR.

**DÉCIMA SEPTIMA. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** 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 el Servicio. 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. DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 891-2019 de fecha 19 del mes de diciembre de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Oxio Mobile, S.A. De C.V.!!Oxio 891-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Oxio%20Mobile,%20S.A.%20De%20C.V.!!Oxio%20891-2019.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPUTOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos 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.