



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor



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

Expediente: PFC/2S.20/001/2026

Asunto: Registro voluntario de contrato en materia de telecomunicaciones.

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT/164/2026

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: ECOSISTEMA TELECOM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: CIISTEC
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO Y TELEFONIA FIJA EMPRESARIAL
NÚMERO DE REGISTRO: 099-2026
FECHA DE REGISTRO: 19/02/2026



AUTORIZACIÓN
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET103976AU-522158
VIGENCIA: 10/04/2034
NATURALEZA: AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

ECOSISTEMA TELECOM, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Ciudad de México, a los 19 días del mes de febrero del 2026

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro voluntario de contrato el acuerdo de otorgamiento de registro del día diecinueve de febrero del dos mil veintiséis 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 de 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 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 **099-2026** de fecha **diecinueve de febrero del dos mil veintiséis**, 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



2026
año de
Margarita
Maza



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor



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

Expediente: PFC/25.20/001/2026

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato 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.

Así mismo se señala que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato, 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.



2026
año de
**Margarita
Maza**

LOCUMCAH/ABAMC



CIISTEC
ECOSISTEMA TELECOM S.A DE C.V.
RFC:ETE200904MA5.
DOMICILIO: Boulevard Manuel Ávila Camacho 1903, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México, CP 53100.

CLIENTE

Nombre del representante legal	Apellido Paterno	Apellido Materno
Razón o denominación social		

DOMICILIO

Calle	# Ext	# Int	Colonia	Alcaldía Municipio	Estado	C.P.
Teléfono Fijo ☐ Móvil ☐			RFC			

SERVICIOS DE INTERNET FIJO Y TELEFONIA FIJA EMPRESARIAL

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO. (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	FOLIO CRT:	TARIFA	FECHA DE PAGO Modalidad mensualidades fijas POR ADELANTADO	Antes del día 10 de cada mes.
	2233969 2233702 2233703			
	Total Mensualidad	\$ M.N	VIGENCIA Y PENALIDAD	☐ 12 meses ☐ 24 mese ☐ 36 meses
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI ☐ NO ☐	\$ M.N		La penalidad será la definida en la propuesta comercial firmada por las Partes.

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

EQUIPO ENTREGADO EN: COMODATO

Modem		Equipo Telefónico	
Marca:		Marca:	
Modelo:		Modelo:	
Número de Serie:		Número de Serie:	
Número de Equipos:		Número de Equipos:	

INSTALACIÓN DEL SERVICIO.

Domicilio Instalación:			
Fecha:		Hora:	
Costo:	\$		
"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en el plazo establecido por las partes.			

MÉTODO DE PAGO

☐ Transferencia Bancaria ☐ Depósito a cuenta Bancaria	Datos para el método de pago elegido. Titular: ECOSISTEMA TELECOM SA DE CV Banco: BBVA Cuenta BBVA : 0116072348 CLABE Interbancaria: 012180001160723480
--	---

SERVICIOS ADICIONALES

1.	DESCRIPCIÓN:	COSTO:	2.	DESCRIPCIÓN:	COSTO:



CIISTEC
ECOSISTEMA TELECOM S.A DE C.V.
RFC:ETE200904MA5.
DOMICILIO: Boulevard Manuel Ávila Camacho 1903, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México, CP 53100.

CONCEPTOS FACTURABLES
(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.	DESCRIPCIÓN:	COSTO:	2.	DESCRIPCIÓN:	COSTO:

EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO

Factura	SI ☐ NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	SI ☐ NO ☐	Contrato	SI ☐ NO ☐
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		FIRMA SUScriptor			

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor

1. El Suscriptor SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
2. El suscriptor acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

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

TELÉFONO:	55 9020 7176	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	servicioalcliente@ciistec.com	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet www.ciistec.com	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

La página del proveedor	www.ciistec.com
Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en www.ciistec.com/contacto

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO REGISTRADO EN PROFECO EL 19/02/2026, CON NÚMERO: 099-2026 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a ____ de _____ de _____.

PROVEEDOR

SUScriptor



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE INTERNET FIJO Y TELEFONÍA FIJA EMPRESARIAL QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ECOSISTEMA TELECOM S.A DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL CLIENTE PERSONA FISICA CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL O PERSONA MORAL DE ACUERDO A LO MANIFESTADO EN LA CARATULA DEL PRESENTE CONTRATO, 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, 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 la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar servicios de telecomunicaciones Internet fijo y telefonía fija empresarial, (en adelante el Servicio), de manera conjunta, continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el CLIENTE haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (en adelante CRT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El pago del SERVICIO se realizará bajo la modalidad de **mensualidades fijas por adelantado**, esto es, el CLIENTE abonará cada cuota con carácter previo a la recepción del servicio correspondiente, en el entendido que el primer cargo se generará a partir de la fecha en que el PROVEEDOR comience efectivamente a prestar el SERVICIO.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al CLIENTE por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA Y PENALIZACIÓN. El presente contrato se celebra por un plazo mínimo forzoso señalado en la caratula del presente contrato, contados a partir de la activación total del

servicio. Este plazo forzoso se establece de manera generalizada en atención a la naturaleza de los servicios de telecomunicaciones empresariales prestados, los cuales requieren para su operación que EL PROVEEDOR realice inversiones iniciales específicas y recuperables en el tiempo, tales como: costos de instalación especializada, adquisición o reserva de infraestructura de red, contratación de mano de obra calificada y celebración de contratos de plazo mínimo con proveedores titulares de la infraestructura. El plazo forzoso es condición esencial para la prestación del servicio a los precios y niveles acordados, permitiendo la amortización de dichas inversiones y garantizando la estabilidad y calidad del servicio.

Penalización por terminación anticipada.

En caso de que el Suscriptor decida dar por terminado el contrato antes del vencimiento del plazo de vigencia forzosa, sin que medie causa imputable al Proveedor, deberá pagar la penalización establecida en la propuesta comercial Anexo 1 del presente contrato o cubrir los cargos que el Proveedor deba pagar a prestador de servicios con el cual tenga contratado el servicio, la cual no podrá exceder del monto equivalente al cobro de los servicios pendientes por el resto de la vigencia forzosa.

Causas de Terminación sin Responsabilidad. No habrá lugar al pago de la penalización antes señalada cuando la terminación del contrato se deba a:

- a) Incumplimiento del proveedor a sus obligaciones contractuales o normativas;
- b) Mutuo consentimiento de las partes;
- d) Suspensión del servicio autorizada por las autoridades competentes;
- e) Falta de disponibilidad técnica del servicio por causas no imputables al Suscriptor.



TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO** (en préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

CUARTA: ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN. La entrega, instalación del equipo terminal así como la activación del servicio, que se pactara entre las partes atendiendo a las características técnicas.

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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 este.

El SUSCRIPTOR 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.

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del CRT y pueden ser consultadas en la página del CRT www.crt.org.mx y en la página del proveedor: www.ciistec.com

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 en materia de telecomunicaciones. 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.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR podrá ofrecer al Cliente la contratación de servicios distintos o complementarios a los estipulados en el presente contrato. La prestación de dichos servicios adicionales **requerirá necesariamente del consentimiento expreso y por escrito del SUSCRIPTOR**, el cual se materializará mediante la firma de un **anexo o adenda** al presente contrato.

Dicho anexo o adenda deberá establecer de manera clara, completa y previa a su firma, todas las condiciones esenciales del servicio adicional, incluyendo al menos: (i) la descripción precisa del servicio; (ii) su vigencia; (iii) la contraprestación económica aplicable; y (iv) el lugar, forma o modalidad de su prestación. Los servicios adicionales así contratados se regirán por los términos del anexo respectivo y, en lo no previsto en él, por lo establecido en el presente contrato.

En ningún caso la contratación de un servicio adicional será condición para la prestación del servicio principal, ni su facturación se realizará de manera automática. El Suscriptor podrá en todo tiempo solicitar la cancelación de un servicio adicional, sujetándose a las condiciones pactadas en el anexo correspondiente.

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

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el correo electrónico señalado por el SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 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 o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder



DOMICILIO: Boulevard Manuel Ávila Camacho 1903, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México, CP 53100.

CIISTEC
ECOSISTEMA TELECOM S.A DE C.V.
RFC:ETE200904MA5.

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 SUSCRITOR.

El SUSCRITOR 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.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRITOR, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUSCRITOR los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRITOR en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles al PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones 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 CRT, éste debe de compensar al SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, 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, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 PRIMERA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRITOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRITOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspassa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el CRT.
- e) Si el SUSCRITOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- h) El SUSCRITOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRITOR.



CIISTEC
ECOSISTEMA TELECOM S.A DE C.V.
RFC:ETE200904MA5.
DOMICILIO: Boulevard Manuel Ávila Camacho 1903, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México, CP 53100.

i) Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

El SUSCRITOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRITOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

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

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRITOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRITOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO.

La utilización del SERVICIO puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRITOR.

Es responsabilidad del SUSCRITOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRITOR por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRITOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA. El SUSCRITOR tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita la CRT y lo señalado en la NOM-SCFI-184-2018 referente a portabilidad numérica.

Cuando el SUSCRITOR decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminada de manera automática la relación contractual con el

proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRITOR; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL SUSCRITOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a EL PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al SUSCRITOR.

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 SUSCRITOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

DÉCIMA 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 SUSCRITORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

DÉCIMA SÉPTIMA: PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRITOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRITOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el PROVEEDOR debe obtener previamente el consentimiento expreso del SUSCRITOR a través de la carátula del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRITOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que



CIISTEC
ECOSISTEMA TELECOM S.A DE C.V.
RFC:ETE200904MA5.
DOMICILIO: Boulevard Manuel Ávila Camacho 1903, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México, CP 53100.

deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

DÉCIMA NOVENA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

VIGÉSIMA: AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

A la CRT 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 a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En caso de controversia o incumplimiento al contrato las Partes podrán someterse a la jurisdicción de los tribunales competentes y legislación aplicable con relación a su domicilio que pudieran corresponderle a las Partes.

VIGÉSIMA PRIMERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUSCRIPTOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

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

VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este Contrato, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 099-2026 de fecha 19 del mes de febrero de 2026

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/EcosistemaTelecom, S.A de C.V.!!CIISTEC 099-2026.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/EcosistemaTelecom,S.AdeC.V.!!CIISTEC099-2026.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los contratos registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el CRT.