



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2022

Expediente: PFC.H.C.1/042/2022

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: SITWIFI, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: SITWIFI  
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO  
NÚMERO DE REGISTRO: 081-2022  
FECHA DE REGISTRO: 11/02/2022



AUTORIDAD QUE OTORGÓ: CONCESIÓN ÚNICA Y AUTORIZACIÓN  
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET096542CO-501610 Y FET085970AU-501610  
VIGENCIA: 19/01/2048 Y 20/04/2026 RESPECTIVAMENTE  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL Y AUTORIZACIÓN PARA  
ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS  
DE TELECOMUNICACIONES

SITWIFI, S.A. DE C.V.  
PRESENTE

Ciudad de México, a los 11 días del mes de febrero del año 2022.

**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 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 modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **081-2022** de fecha **11 de febrero 2022**,





**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*

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 SERVICIO DE INTERNET FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO, 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 USUARIO active y utilice el Servicio, manifiesta su voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y se obliga a lo establecido en las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de acceso a Internet Fijo, mediante el uso de infraestructura de WiFi en sitios públicos, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa o paquete que el USUARIO haya seleccionado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El pago de la tarifa correspondiente al Paquete de Datos que haya elegido el Usuario será bajo la **modalidad de prepago** a través de **recargas**, es decir se realizará el pago antes de utilizar el 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: VIGENCIA.** La VIGENCIA del presente contrato es **indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el USUARIO puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO.** Para que el USUARIO haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo para recibir el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado.

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

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El USUARIO podrá realizar una recarga siguiendo el siguiente procedimiento:

- Habilitar la aplicación de WiFi en su terminal (teléfono inteligente, tableta electrónica, laptop o cualquier otro dispositivo que pueda consumir el servicio de internet de manera inalámbrica.)
- Posteriormente, se desplegarán las redes WiFi disponibles y deberá seleccionar la red de WiFi de Sitwifi.
- Una vez que haya seleccionado la red de WiFi de Sitwifi podrá escoger el paquete de plan de navegación.
- Una vez que haya seleccionado el paquete correspondiente, se desplegará la opción de pago, la cual podrá ser con tarjeta de crédito o débito. En esta sección, el USUARIO deberá proporcionar los datos de su tarjeta bancaria así como su nombre completo y aquellos otros datos que solicite la plataforma de pago seleccionada por Sitwifi. De igual forma, el USUARIO deberá aceptar el presente contrato para poder empezar a consumir el servicio.
- Finalmente, una vez que se haya realizado el pago de manera exitosa, se desplegará una nueva pantalla con el número de Token asociado y el botón denominado "Navegar". Para poder empezar a consumir el servicio, el USUARIO deberá dar clic en el botón de Navegar para que se active el servicio.

**TOKEN.** Es el código único asignado al USUARIO, el cual podrá ser usado en la terminal del USUARIO. Los Paquetes de Datos y tarifas comerciales podrán ser consultados en cualquier momento por el USUARIO, en <https://sitwifi.com>

El USUARIO pagará al PROVEEDOR la tarifa aplicable por el Servicio, conforme al Paquete de Datos que haya elegido, el cual podrá ser usado en cualquier terminal o dispositivo con acceso a WiFi en los puntos de cobertura del PROVEEDOR, mismos que podrán consultarse en la página de internet.

En caso de que el USUARIO quiera consultar el nivel de consumo de su Servicio deberá comunicarse al número de Atención al Cliente mediante el envío de un mensaje a través de WhatsApp o a través de cualquiera de los medios de



contacto que se encuentran disponibles en la página de internet del PROVEEDOR.

En caso de que el USUARIO requiera asistencia en el proceso de registro, lo podrá solicitar a través de los medios de comunicación señalados en la siguiente liga: <https://sitwifi.com>

## 2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

El USUARIO deberá guardar el Token que le proporcionó la plataforma después de haber realizado el pago, ya que con dicho Token podrá reingresar a la plataforma para consumir el servicio de acceso a internet durante el período de vigencia de su plan o paquete.

En tiempos de navegación 1 hora tiene una vigencia de expiración de 24 horas. Por ejemplo, el USUARIO puede comprar su paquete de 1 hora a las 12:00 horas del día de hoy, navegar durante 25 minutos y desconectarse, y, posteriormente, conectarse el mismo día más tarde, esto es posible porque el Token expirará hasta las 12:00 horas del día siguiente.

En tiempos de navegación de 24 horas tiene una vigencia de expiración de 1 semana. Por ejemplo, el USUARIO puede comprar su paquete de 24 horas navegar, desconectarse y reconectarse hasta consumir sus 24 horas en un periodo de 7 días naturales.

En tiempos de navegación de 30 días, el servicio tendrá una vigencia de expiración de 30 días naturales. Por ejemplo, el USUARIO puede comprar su paquete de 30 días navegar, desconectarse y reconectarse hasta consumir sus 30 días naturales.

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

- Centro de Atención a Clientes de SITWIFI: <https://sitwifi.com/contacto>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://sitwifi.com>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://sitwifi.com>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://sitwifi.com/aviso-privacidad-clientes>
- Detalle del servicio contratado consumos: SITWIFI enviará un correo electrónico al correo electrónico que haya proporcionado el USUARIO con el detalle del servicio contratado tales como: nombre del servicio, tarifa, confirmación del monto de la recarga y vigencia.

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.

**SEXTA: 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.

**SÉPTIMA: DETALLE DE CONSUMO.** El PROVEEDOR enviará por correo electrónico un detalle del servicio contratado, donde consten la descripción del servicio, tarifa, confirmación del monto de la recarga realizada y vigencia del servicio. Para poder recibir dicha información, el USUARIO deberá proporcionar un correo electrónico válido al momento de realizar la compra del servicio.

En caso de que exista algún cargo indebido, el USUARIO lo hará del conocimiento del PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al USUARIO que se encuentran establecidos en la cláusula Quinta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación.

**OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar el servicio, el USUARIO deberá de:

- El USUARIO deberá aceptar el presente contrato para poder concluir con el proceso de pago.
- Finalmente, una vez que se haya realizado el pago de manera exitosa, se desplegará una nueva pantalla con el número de Token asociado y el botón denominado "Navegar". Para poder empezar a consumir el servicio, el USUARIO deberá dar clic en el botón de Navegar para que se active el servicio.

En caso de que el USUARIO requiera asistencia en el proceso de registro, lo podrá solicitar a través de los medios de comunicación señalados en la siguiente liga: <https://sitwifi.com>

Al activar el servicio, el USUARIO manifiesta su voluntad de 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: <https://sitwifi.com/aviso-privacidad-clientes>.

Las condiciones pactadas electrónicamente serán confirmadas al USUARIO que celebró el contrato a través de medios electrónicos, 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.

**NOVENA: RECARGAS.** Todas las recargas que el USUARIO realice posteriores a la aceptación del presente contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales de éste 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 Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al USUARIO de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través del correo electrónico que haya proporcionado el USUARIO, la siguiente información:

- a) El servicio contratado
- b) La confirmación del monto de recarga realizada;
- c) La oferta comercial activada;
- d) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada y el presente contrato.
- e) Vigencia de la recarga;
- f) Liga de Internet en donde el Consumidor 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 él 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: 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 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 PRIMERA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN ANTICIPADA.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito a través de los medios electrónicos provistos por el 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.

No obstante a 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, proporcionándole un código de acceso para que pueda ser utilizado posteriormente.

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

El USUARIO podrá dejar de utilizar los servicios en cualquier momento y no estará obligado a informar de ello a el PROVEEDOR.

Como se menciona en el inciso 1 de la presente cláusula, el USUARIO sólo puede utilizar el servicio para fines lícitos, por lo que, el USUARIO no podrá utilizar el servicio en cualquier forma que viole o pueda violar alguna ley federal o estatal, regulación local o internacional.

De igual forma, el USUARIO no podrá transmitir o procurar el envío de cualquier material promocional o publicitario, incluyendo cualquier "correo basura", "cartas en cadena", o "spam" o cualquier otra solicitud similar en forma masiva. Tampoco podrá suplantar o intentar suplantar al PROVEEDOR o la identidad de cualquier persona física o moral. El USUARIO no podrá realizar cualquier acción que restrinja o impida a cualquiera el usar o disfrutar del servicio.

Adicionalmente, el USUARIO está de acuerdo en no:

- Utilizar el sitio en cualquier manera que pudiera deshabilitar, sobrecargar, dañar o deteriorar el servicio.
- Utilizar cualquier proceso de robot, araña u otro dispositivo automático, o los medios para acceder al servicio para cualquier propósito, incluyendo monitoreo o copiado de cualquier información.
- Usar cualquier proceso manual para monitorear o copiar cualquier material o código fuente del Sitio del PROVEEDOR,
- Utilizar cualquier dispositivo, software o rutina que interfiera con el correcto funcionamiento del servicio.
- Introducir cualquier virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas u otro material que sea tecnológicamente pernicioso o dañino.
- Intentar obtener acceso no autorizado a interferir, dañar o interrumpir cualquier elemento que habilite la prestación del servicio.
- Intentar obtener acceso no autorizado, interferir, dañar o interferir cualquier parte del sitio a través del cual se provee el servicio de acceso a internet.
- Atacar a la web a través de un ataque de denegación de servicio o distribuir un ataque de denegación de servicio y cualquier otra acción pernicioso que pueda poner en riesgo la provisión del servicio.

**DÉCIMA SEGUNDA: 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, éste



debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar.

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, 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 TERCERA: 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 informarle al USUARIO a través del correo electrónico que haya proporcionado.

**DÉCIMA CUARTA: 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.

**DÉCIMA QUINTA: AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga <https://sitwifi.com/aviso-privacidad-clientes> 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 SEXTA. 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 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 SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.** La PROFECO es la autoridad competente para dirimir cualquier controversia entre las partes.

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 el Instituto

Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 081-2022 de fecha 11 del mes de febrero de 2022.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Sitwifi, S.A. de C.V.!!Sitwifi\\_081-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Sitwifi,_S.A._de_C.V.!!Sitwifi_081-2022.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 el Instituto.