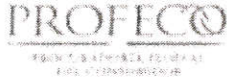


SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
 Registro: 002-2015

México, Distrito Federal, a los 19 días del mes de octubre de 2015.

CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S. A. DE C. V.

RFC: TCI770922C22

**CALLE: CALLE: JAVIER BUSTOS SIERRA NÚMERO 540, COLONIA: SANTA FE,
 DELEGACIÓN: ALVARO OBREGON, C.P.: 01219 ESTADO: DISTRITO FEDERAL, PAÍS: MX.
cmoran@izzi.mx**

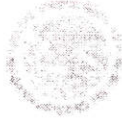
Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA, INTERNET Y TELEVISIÓN RESTRINGIDA**, para uso **RESIDENCIAL FAMILIAR**, presentado por **CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S. A. DE C. V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 002-2015, a los 13 días del mes de octubre de 2015.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fr. II; 191, fr. V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fr. IX; 191, fr. XIII; 191, fr. XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fr. II; 200 fr. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de

"El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 002-2015, estuvo vigente del 19 de octubre del 2015 al 19 de diciembre de dos mil diecisiete. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el período de su vigencia"

000189

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
Registro: 002-2015

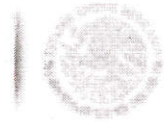
Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de Telefonía, internet y televisión restringida multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos en letra Arial

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
 Registro: 002-2015

Marca

ORDEN DE INSTALACIÓN MASIVO / CONTRATO **01**

CONCESIONARIO: **TELCEL**

Domicilio Fiscal: Dirección fiscal del concesionario

FOLIO: **XX XXXX**

Nº DE ORDEN: **01**

TIPO DE ORDEN: **ORDEN DE INSTALACIÓN**

FECHA DE INSTALACIÓN: **01/11/2015**

HORA DE INSTALACIÓN: **15:00**

No. DE CUENTA: **001**

1. DATOS DEL SUSCRIPTOR

A. PATERNO: _____

A. MATERNO: _____

NOMBRES: _____

2. DOMICILIO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

CALLE: _____

ENTRE CALLES: _____

NÚMERO EXTERIOR: _____ INTERIOR: _____ CÓDIGO POSTAL: _____

CIBAO: _____ ESTADO: _____

Asigna? No. Asigna al Concesionario utilizar y proporcionar datos personales para fines de soporte al cliente o por control de calidad, de una de manera selectiva para fines de telemarketing, cualquier información recopilada en actividades relacionadas con estos productos o servicios, en términos de las leyes y normas de aplicación.

3. PAQUETES O PLANES DE LA ORDEN

PRODUCTO 1 **\$0.00 al mes**

PRODUCTO 2 **\$0.00 al mes**

PRODUCTO 3 **\$0.00 al mes**

PRODUCTO 4 **\$0.00 al mes**

DESCRIPCIÓN	PRECIO	DESCRIPCIÓN	PRECIO
INSTALACIÓN	0.00	INSTALACIÓN	0.00
Mantenimiento	0.00	Mantenimiento	0.00
Activación	0.00	Activación	0.00
Revisión	0.00	Revisión	0.00
Transferencia	0.00	Transferencia	0.00
Desactivación	0.00	Desactivación	0.00

4. EQUIPOS

EQUIPO INSTALADO: _____

EQUIPO ENTREGADO: _____

TÉCNICO INSTALADOR: _____

SUSCRIPTOR: _____

CUALQUIER DUDA FAVOR DE LLAMAR AL 8180 120 4889

EL SUSCRIPTOR RECONOCE QUE CUMPLE CON LAS CONDICIONES DE INSTALACIÓN QUE SE ENCUENTRAN EN CUALQUIERA FORMA EL PRECIO Y/O CONDICIONES DE LOS PAQUETES O PLANES Y ENTENDIENDO LOS INDICADORES DE LA PUNTA Y EN CONSCIENCIA, SE TENDRÁ POR NO PUESA

EL SUSCRIPTOR ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ENCUENTRAN EN EL ADJUNTO.

PAGARÉ

Por medio de este documento se autoriza al concesionario en el domicilio de la marca en el monto de \$1 200.00

Este es un instrumento de pago de \$1 200.00 en el día 15 de noviembre de 2015 y en el monto de \$2 999.00 en el mes de agosto de 2015 y en el monto de \$1 200.00 en el mes de septiembre de 2015.

Nombre y Firma: _____

000183

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
Registro: 002-2015

CAPÍTULO I. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

PRIMERA. Declaraciones.

Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., (en adelante, el "**CONCESIONARIO**") declara bajo protesta de decir verdad que es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos ("**México**") y cuyo objeto social le permite la celebración del presente Contrato.

El **CONCESIONARIO** y el **SUSCRIPTOR** contratan los Servicios señalados en la Orden de Instalación, y en este acto declaran que son válidas todas y cada una de las manifestaciones que constan en la Orden de Instalación que obra al frente de este clausulado, pudiendo contratar también durante la vigencia del contrato, los Servicios Adicionales que presta el **CONCESIONARIO**.

Adicionalmente las Partes manifiestan que el único domicilio legal del **CONCESIONARIO** para efectos de este contrato, son las oficinas ubicadas en Javier Barros Sierra 540, Torre II, Col. Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, 01210, México, D.F.

El **CONCESIONARIO** se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con clave TC1770922C22.

El **CONCESIONARIO** es el único responsable frente al consumidor por la prestación de los servicios contratados, mismos que se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca la normatividad aplicable.

SEGUNDA: Definiciones.

Para efectos del presente contrato, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el siguiente significado y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

- 2.1 "**Accesorios**".- Aditamentos que vienen como parte del Equipo y que se requieren para la entrega y funcionamiento del servicio de telecomunicaciones. Estos accesorios se componen de cableados que forman parte del Equipo principal como: Cableado de adaptador de corriente, cableados como HDMI, RJ45, coaxial, así como control remoto los cuales son necesarios para prestar el servicio de telecomunicaciones.
- 2.2 "**Autoridades Competentes**".- En materia de telecomunicaciones, el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes ("SCT"). En materia de protección al consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO").
- 2.3 "**ATM**".- Adaptador Terminal Multimedia.
- 2.4 "**Cargo por Suscripción**".- Cargo único por el cual el **SUSCRIPTOR** debe pagar un monto determinado en la Orden de Instalación, que obra al frente de este clausulado, para tener acceso al servicio contratado a que se hizo referencia en la cláusula primera, el cual se cubrirá por una sola ocasión.
- 2.5 "**Centro de Atención Telefónica**".- Números telefónicos que aparecen en la Orden de Instalación y/o Estado de Cuenta y/o Página Web para que se comunique el **SUSCRIPTOR**.
- 2.6 "**Concesión**".- El Título de concesión otorgado por la SCT al **CONCESIONARIO**.
- 2.7 "**Disposiciones Aplicables**".- Las disposiciones en materia de telecomunicaciones previstas en la Concesión, el Libro Tarifario y el Código de Prácticas Comerciales del **CONCESIONARIO**, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la NOM-184-SCFI-2012 Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, así como las disposiciones legales o administrativas aplicables.
- 2.8 "**Dispositivo Electrónico**".- Equipo electrónico portátil propiedad del **CONCESIONARIO** a través del cual el **SUSCRIPTOR** y el **CONCESIONARIO** podrán celebrar el presente contrato.
- 2.9 "**Estado de Cuenta**".- Documento disponible para **SUSCRIPTOR** en la Página Web, y cuya carátula y desglose se recibirá en su domicilio o vía correo electrónico o por cualquier otro medio que determinen las partes, donde se incluyen el monto a pagar y fecha límite de pago.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
 Registro: 002-2015

- 2.10 **"Equipo"**.- El entregado al **SUSCRIPTOR** en arrendamiento propiedad del **CONCESIONARIO**, o el tercero que en su caso tenga el carácter de arrendador, incluyendo sin limitar el ATM, decodificadores, módems, moduladores, videograbadores, DVR, y cualquier otro que los sustituya y/o complemente conforme a los avances tecnológicos, a fin de que el **CONCESIONARIO** esté en posibilidades de proporcionar el(los) Servicio(s) al **SUSCRIPTOR**.
- 2.11 **"Equipo de red"**.- El cableado, conectores, infraestructura o accesorios propiedad del **CONCESIONARIO** necesarios para la prestación de los Servicios contratados, incluyendo los instalados en el domicilio del **SUSCRIPTOR**.
- 2.12 **"Equipo Personal"**.- Cualquier Equipo propiedad del **SUSCRIPTOR**, tal como extensiones de cable, PBX, conmutadores, enrutador o encaminador de paquetes, consolas de juegos, equipos de sonido, reproductores, conectores de luz, pantallas de televisión, televisores, equipos de cómputo, dispositivos electrónicos móviles, aparatos telefónicos alámbricos e inalámbricos o cualquier otro aparato propiedad del **SUSCRIPTOR** que no sea entregado por parte del **CONCESIONARIO**.
- 2.13 **"Factura Electrónica"**.- Documento digital con validez legal, que utiliza estándares técnicos de seguridad internacionalmente reconocidos, para garantizar la integridad, confidencialidad, autenticidad, unicidad y no repudio del documento.
- 2.14 **"Firma Electrónica"**.- Consentimiento y aceptación del **SUSCRIPTOR** de manera electrónica a través del Dispositivo Electrónico o cualquier otro medio electrónico que bajo presunción y en substitución de la firma autógrafa y auténtica, acredita que el **SUSCRIPTOR** ha manifestado su voluntad de aceptar la Orden de Instalación y términos y condiciones aplicables a los Servicios establecidos en la misma, la cual perfecciona el acuerdo de voluntades entre las partes y refleja su aceptación expresa del presente contrato.
- 2.15 **"Homologación"**.- Acto por el cual el IFT reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo, o aparato destinado a telecomunicaciones satisfacen las normas o disposiciones técnicas aplicables, por lo que puede ser conectado a una red pública de telecomunicaciones.
- 2.16 **"Página Web"**.- Página electrónica del **CONCESIONARIO**, ubicada en la dirección www.izzi.mx
- 2.17 **"Red"**.- La infraestructura mediante la cual se prestan los servicios de conducción de señales, incluyendo voz, video y datos, hasta el punto de conexión terminal.
- 2.18 **"Segmento"**.- Conjunto de canales que forman parte de un grupo de programación, por ejemplo deportes, novelas, noticias, entretenimiento, etc.
- 2.19 **"Servicios"**.- Los servicios de telecomunicaciones, tales como Telefonía, Internet y/o TV, los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad preestablecida y revisable, y que son para Uso Comercial, mismo que más adelante se define.
- 2.20 **"Servicio de Telefonía"** o **"Servicio Público de Telefonía Básica"**.- El servicio final de telecomunicaciones por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios, incluida la conducción de señales entre puntos terminales de conexión.
- 2.21 **"Servicio de Internet"**.- El servicio de acceso a Internet a través de la red del **CONCESIONARIO** o la transmisión bidireccional de datos a través de cable coaxial y/o fibra óptica del **CONCESIONARIO**.
- 2.22 **"Servicio de TV"**.- Servicio por el que el concesionario o permisionario distribuye al Suscriptor, de manera continua, programación de audio y video asociado. Para efectos del presente contrato se utilizarán indistintamente los términos Televisión Restringida, Televisión por Cable o Video.
- 2.23 **"Servicios Adicionales"**.- Se refiere a los servicios de Pago por Evento, Video Bajo Demanda (On Demand) y aquellos que en virtud de los avances tecnológicos sean posibles de contratar a través del **CONCESIONARIO**, en un futuro y siempre en beneficio del consumidor.
- 2.24 **"Orden de Instalación"**.- Documento mediante el cual se asientan los datos personales del **SUSCRIPTOR** y el detalle de los Servicios y Equipo contratados y tarifas, que aparece al frente de este clausulado.
- 2.25 **"Soluciones Digitales"**.- Se refiere a los servicios de correo de voz, identificador de llamadas, llamada en espera, conferencia tripartita, desvío de llamadas, número privado y otros que en virtud de los avances tecnológicos pueden ser contratados por el **SUSCRIPTOR**, en un futuro y siempre en beneficio del consumidor.
- 2.26 **"Uso Comercial"**. Los Servicios que el **SUSCRIPTOR** recibe por virtud de este Contrato serán destinados para llevar a cabo: i) actos de comercio inherentes a su objeto social, ii) actividades empresariales, iii) uso personal; todas con el fin de atender necesidades propias. Es decir, queda totalmente prohibido al **SUSCRIPTOR** revender y/o comercializar los Servicios objeto de este Contrato.

TERCERA: Objeto.

3.1 Durante la vigencia del presente contrato, el **CONCESIONARIO** se obliga a que se presten al **SUSCRIPTOR** los Servicios señalados en la Orden de Instalación, los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
 Registro: 002-2015

- preestablecida y revisable, y que son exclusivamente para Uso comercial, de conformidad con los términos y bajo las condiciones establecidas en el presente contrato.
- 3.2 Las partes acuerdan que el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar la prestación de Servicios Adicionales a los señalados en la Orden de Instalación, en los Centros de Atención Telefónica, en las Sucursales, por medio del control remoto y por cualquier otro conducto que el **CONCESIONARIO** ponga en un futuro a disposición del consumidor, en su beneficio, informándole previamente los cargos extras, los cuales una vez instalados y provistos se registrarán por lo señalado en el presente contrato.
 - 3.3 Las partes acuerdan que el **SUSCRIPTOR** podrá realizar cambios en los Servicios contratados cuando: (i) se haya facturado por lo menos una mensualidad del paquete originalmente elegido; (ii) existan disponibilidad y factibilidad técnicas para efectuar el cambio, y (iii) el **SUSCRIPTOR** acepte el cargo correspondiente a los nuevos Servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes previamente registradas ante el IFT (cuando su registro sea obligatorio).
 - 3.4 El **CONCESIONARIO** notificará al **SUSCRIPTOR** si por alguna razón técnica o de otra índole no se le pudieran prestar los Servicios solicitados o contratados, dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a que el **SUSCRIPTOR** solicite la prestación de los servicios, para que se: (i) continúe la prestación de los Servicios en la modalidad que sea factible, o (ii) proceda, en su caso, a la terminación del presente contrato, sin penalización alguna.

En caso de que no se presten los Servicios en la forma y términos convenidos, se estará a lo previsto en la Cláusula Décima Quinta del presente contrato.

- 3.5 En virtud de que el servicio de telecomunicaciones que ampara este contrato es para Uso Comercial, el **CONCESIONARIO** tiene la facultad de darlo por terminado si conforme al presente contrato, el Código de Prácticas, las Políticas de Uso y demás disposiciones aplicables se constata que se está dando un uso diverso al contratado o con fines de lucro.

CUARTA: Vigencia

- 4.1 La vigencia del presente contrato en todos sus Capítulos será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de los Servicios (la "Vigencia"), y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato.

QUINTA: Condiciones para la Instalación y Prestación de los Servicios.

- 5.1 El **CONCESIONARIO** será responsable de instalar, mantener y operar la Red. Al efecto, el **SUSCRIPTOR** otorgará al personal designado por el **CONCESIONARIO**, debidamente identificado todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento, verificación e inspección de la Red; asimismo y para tal efecto, el personal designado por el **CONCESIONARIO**, deberá instalarlo en el domicilio del **SUSCRIPTOR** conforme a lo establecido en el numeral 5.7 siguiente.
- 5.2 Las partes reconocen que el **CONCESIONARIO** será responsable de la instalación del cableado y demás dispositivos provistos por el **CONCESIONARIO** y su correcto funcionamiento hasta el ATM. La instalación, funcionamiento y configuración del Equipo Personal correrá por cuenta del **SUSCRIPTOR** y el **CONCESIONARIO** no serán responsables de los daños, configuración y soporte del Equipo Personal.
- 5.3 El **SUSCRIPTOR** deberá pagar el Cargo por Suscripción en el primer mes de facturación de los Servicios.
- 5.4 El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar a través del Centro de Atención Telefónica o de las sucursales del **CONCESIONARIO** el cambio de ubicación del Equipo dentro del domicilio previamente instalado, para lo cual el **CONCESIONARIO** designará un técnico de su personal o del tercero que ésta designe que visitará el domicilio a fin de determinar la procedencia o no de dicha reubicación, misma que generará en ambos supuestos un cargo por la visita del técnico, que el USUARIO podrá consultar en la Página Web o en las tarifas vigentes previamente registradas ante el IFT y que será cargado al Estado de Cuenta correspondiente. El **CONCESIONARIO** podrá no modificar la ubicación del Equipo cuando considere que dicha reubicación afectará el estado o funcionamiento del mismo, debiendo dar aviso por cualquier medio al **SUSCRIPTOR** de dicha circunstancia.
- 5.5 Las Partes reconocen que tanto el Equipo como el cableado que llega hasta aquél son propiedad del **CONCESIONARIO**, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato. No obstante lo anterior, el cableado que va del ATM al interior del domicilio y el Equipo Personal que el **SUSCRIPTOR** adquiera, son de su propiedad.
- 5.6 Es responsabilidad del **SUSCRIPTOR** pagar los gastos que se generen por la suscripción, mismos que cubren la instalación del cableado y del(los) Equipo(s), salvo que se requiera la instalación de cableado adicional del ATM al interior del domicilio, cuyo cobro adicional aplicará al exceder 5 (cinco) metros de cableado en cualquier instalación, o bien, en la contratación de extensiones, y cuyo monto deberá ser cubierto por el **SUSCRIPTOR** de acuerdo con los precios que para tal efecto se señalen en la Orden de Instalación.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
 Registro: 002-2015

- 5.7 El **CONCESIONARIO** se compromete a que se iniciará la prestación de los Servicios dentro del área de servicios en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la firma de la Orden de Instalación, siempre y cuando el **SUSCRIPTOR** se encuentre en el domicilio de instalación, y otorgue al **CONCESIONARIO** las facilidades necesarias para la instalación del Equipo por parte del personal que este designe, debidamente identificado. El **CONCESIONARIO** confirmará la fecha de instalación con el **SUSCRIPTOR**, mediante un correo electrónico y/o SMS y/o llamada telefónica, asimismo éste podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica. Si no se realiza la instalación en el término referido bajo las condiciones señaladas, quedará sin efecto el presente contrato.
- 5.8 El **SUSCRIPTOR** tendrá derecho a verificar la funcionalidad de los Servicios previo a su aceptación, a fin de constatar que éstos se ajustan a las especificaciones acordadas, dicha verificación se llevará a cabo en conjunto con el personal técnico del **CONCESIONARIO** que se encuentre instalando tales Servicios. Los Servicios se considerarán recibidos o aceptados por el **SUSCRIPTOR** al momento en que este último firme de conformidad la Orden de Instalación.
- 5.9 En caso que el **SUSCRIPTOR** requiera contratar Servicios Adicionales o modificar los Servicios originalmente contratados con posterioridad a la fecha de firma del presente contrato, podrá solicitarlo a través del Centro de Atención Telefónica, sucursales del **CONCESIONARIO** o por cualquier medio electrónico.
- 5.10 El **SUSCRIPTOR** autoriza de forma expresa al **CONCESIONARIO** a realizar investigaciones acerca de su comportamiento crediticio, a través de las sociedades de información crediticia que estime conveniente y manifiesta tener conocimiento acerca de la naturaleza y el alcance de la información que será solicitada por el **CONCESIONARIO**, tal como lo ordena el artículo 28 de la Ley para Regular a Las Sociedades de Información Crediticia.
- 5.11 El **CONCESIONARIO** se obliga a brindar al **SUSCRIPTOR** la orientación y asesoría suficientes para que se le proporcione el servicio solicitado en forma adecuada y funcional, incluyendo aquellos casos en los cuales existan condiciones técnicas que lo impidan, sin que esto genere la contratación de otros bienes o servicios.

SEXTA: Responsabilidad por el Uso de los Servicios.

- 6.1 El **SUSCRIPTOR** se obliga a utilizar los Servicios de conformidad a lo dispuesto por las Disposiciones Aplicables, la Orden de Instalación, las presentes cláusulas y de acuerdo con los planes y paquetes registrados ante el IFT, por lo que el presente contrato no otorga al **SUSCRIPTOR** derecho alguno para la reventa, reproducción, retransmisión o cualquier acto similar de los Servicios a terceros.
- 6.2 El **CONCESIONARIO** tendrá disponible en su Página Web la descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones contratados.
- 6.3 El **CONCESIONARIO** tendrá disponible en su Página Web las áreas o regiones con cobertura de los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato.
- 6.4 El **SUSCRIPTOR** será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la Red del **CONCESIONARIO**.
- 6.5 El **SUSCRIPTOR** se obliga a utilizar los Servicios exclusivamente en las áreas o domicilio en que se convino su instalación, sin propósitos de reproducción, retransmisión o reventa total o parcial a terceros, por lo que el **SUSCRIPTOR** reconoce que es el responsable del uso de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en las Disposiciones Aplicables.
- 6.6 El **SUSCRIPTOR** no podrá remover o cambiar de ubicación el Equipo, así como instalar extensiones en un lugar o domicilio diferente, por lo que el **CONCESIONARIO** no será responsable de que se preste soporte a líneas telefónicas o extensiones de cualquiera de los Servicios que no hayan sido contratados e instalados por el **CONCESIONARIO**. En caso de que sea necesaria la reubicación del Equipo, el **SUSCRIPTOR** deberá solicitarlo al **CONCESIONARIO** a través del Centro de Atención Telefónica y/o de las sucursales y/o a través de cualquier medio que determine el **CONCESIONARIO**, quien se obliga a que se realice el cambio dentro del mismo domicilio, a más tardar a los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la notificación correspondiente, salvo que dicha reubicación no sea posible. La visita del técnico para los efectos antes precisados, generará un cargo, el cual está debidamente registrado ante el IFT.
- 6.7 En caso de que el **SUSCRIPTOR** reubique, modifique, corte o desconecte de cualquier manera los Equipos, el **CONCESIONARIO** no será responsable de la calidad de la recepción de los Servicios, ni de la suspensión temporal de los mismos y el **SUSCRIPTOR** deberá pagar la renta mensual en su totalidad; asimismo, el **SUSCRIPTOR** será responsable por los daños que pueda sufrir el Equipo o los componentes de la Red del **CONCESIONARIO**.
- 6.8 El **CONCESIONARIO** podrán promover las acciones legales correspondientes, por actos que pretendan dañar las instalaciones, menoscabar la calidad de los Servicios, comercializar con éstos o sus accesorios sin la autorización correspondiente, hacer uso y/o utilización de los Servicios contratados para fines ajenos al presente contrato, hacer uso de manera ilegal de los derechos de propiedad intelectual e industrial del **CONCESIONARIO**, la piratería u obstaculizar las maniobras de trabajo de cancelación de los mismos en el domicilio, unidad habitacional y/o



000187

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
Registro: 002-2015

condominio donde se presuman actos que dañen, sean fraudulentos o menoscaben su patrimonio y en contra de acciones que ataquen los Equipos y/o dispositivos con que se presta los Servicios.

SÉPTIMA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de Telefonía.

- 7.1 El **SUSCRIPTOR** se obliga a utilizar Equipos telefónicos homologados o aprobados por el IFT, con el objeto de evitar daños a la Red del **CONCESIONARIO**.
- 7.2 En caso de que el **SUSCRIPTOR** contrate Soluciones Digitales, deberá utilizar Equipos homologados o aprobados por el IFT, en caso de que opte por utilizar equipos personales. En caso de que el **SUSCRIPTOR** incumpla con lo anterior, el **CONCESIONARIO** no garantiza dar seguimiento ni el óptimo funcionamiento de las Soluciones Digitales que se ofrecen sobre el Servicio de Telefonía.
- 7.3 El **SUSCRIPTOR** será responsable por el uso del ATM y conservar en buen estado el Equipo y el Equipo de Red del **CONCESIONARIO**, en caso contrario, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar los daños ocasionados al **CONCESIONARIO**. El **CONCESIONARIO** es responsable de la Red y las instalaciones del mismo.
- 7.4 Queda prohibida la utilización de los Servicios para realizar actividades que el **CONCESIONARIO** identifique que son con fines de lucro y en general para cualquier uso que difiera al Uso Comercial autorizado por el **CONCESIONARIO**, y/o a los señalados en las cláusulas anteriores y/o cualquier otro uso que se encuentre prohibido por la legislación aplicable y/o bien que se encuentre limitado para su uso, explotación o comercialización a concesionarios o permisionarios por la legislación aplicable.
- 7.5 El **SUSCRIPTOR** asume la responsabilidad por la utilización de los Servicios para un fin distinto del objeto del presente contrato, del uso indebido de la Red del **CONCESIONARIO** o de los Equipos proporcionados por el **CONCESIONARIO**, así como del tráfico que se curse a través de los mismos, obligándose a sacar en paz y a salvo de cualquier acción, procedimiento o controversia que surja al respecto, sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula Vigésima del presente contrato.
- 7.6 El **SUSCRIPTOR** se obliga a hacer uso del Servicio de telefonía, de conformidad con lo establecido en el presente contrato, con las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web y demás disposiciones aplicables.

OCTAVA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de Internet.

- 8.1 El **SUSCRIPTOR** podrá navegar dentro del domicilio del Servicio instalado, desde la(s) computadora(s), tablets, smartphones o cualquier dispositivo con acceso a Internet, a través de los diferentes lugares disponibles en Internet, quedando bajo estricta responsabilidad del **SUSCRIPTOR** tomar todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software.
- 8.2 Así también, el **SUSCRIPTOR** deberá abstenerse de realizar cualquier transacción y/o visitas a cualquier página no autorizada por las Autoridades correspondientes, o cualquier otra página no segura. Por lo que el **CONCESIONARIO** no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet. Por otro lado, el **SUSCRIPTOR** se obliga a hacer uso del Servicio de Internet, de conformidad con lo establecido en el presente contrato, con las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web y demás disposiciones aplicables.
- 8.3 El **SUSCRIPTOR** reconoce que es su responsabilidad contar con los medios mínimos necesarios y en correcto funcionamiento, tanto en Equipo Personal como en aplicaciones, para hacer uso del Servicio de Internet. Asimismo, el **SUSCRIPTOR** reconoce que el ancho de banda contratado será repartido entre el número de Equipos Personales conectados simultáneamente en el domicilio.

El **CONCESIONARIO** informará previo a la contratación cuáles son los medios mínimos con que el **SUSCRIPTOR** deberá contar a fin de poder contratar el Servicio de Internet.
- 8.4 El **CONCESIONARIO** no es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", etc., que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. El **CONCESIONARIO** no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del **SUSCRIPTOR**, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.
- 8.5 El **SUSCRIPTOR** reconoce que el **CONCESIONARIO** no ejerce control alguno respecto del contenido de la información que el **SUSCRIPTOR** transmita o reciba a través del Servicio de Internet. El **SUSCRIPTOR** será el único responsable de la información que transmita o reciba, obligándose a cumplir con lo establecido en el presente contrato, con las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web y demás disposiciones aplicables. Adicionalmente y sobre la base de las mismas consideraciones de seguridad mencionadas anteriormente, reconoce





Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
 Registro: 002-2015

que el Servicio Protocolo para la Transferencia Simple de Correo Electrónico (SMTP) correspondiente al puerto 25 se encuentra bloqueado y que en caso de que el **SUSCRIPTOR** deseara tener acceso a dicho servicio, deberá hacerlo por medio de puertos SMTP seguros, siendo completamente responsable por su uso.

- 8.6 El **SUSCRIPTOR** reconoce que en caso de exceder los límites de capacidad de transferencia de datos (capacidad para enviar o recibir información) incluidos en el plan o paquete contratado, el **CONCESIONARIO** le avisará por cualquier medio posible que ha terminado con su capacidad de transferencia; se le informará el cobro de la tarifa por gigabyte adicional excedente y si el **SUSCRIPTOR** no solicita la suspensión del servicio acepta el cobro del tarifa por gigabyte adicional excedente misma que será informada previamente al **SUSCRIPTOR** con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación, y en su caso vigente y registrada ante el IFT.

NOVENA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de TV.

- 9.1 El **SUSCRIPTOR** es el responsable de la comunicación, y/o ejecución pública que haga del Servicio de TV de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Derecho de Autor ("LFDA"), Ley de la Propiedad Industrial y sus Reglamentos, por lo que el **SUSCRIPTOR** tiene estrictamente prohibido realizar exhibiciones públicas de canales, Video Bajo Demanda o grabaciones de DRV, o cualquier contenido.
- 9.2 El **SUSCRIPTOR** reconoce que al contratar expresamente cualquier programa o evento en sus modalidades "Pago por Evento", "On Demand", "Complementos de Televisión" o cualquier otro cargo no recurrente, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar al **CONCESIONARIO** los precios registrados ante el IFT de tales programas o eventos; el **SUSCRIPTOR** podrá consultar los términos y condiciones en la Página Web.
- 9.3 El **SUSCRIPTOR** se obliga a hacer uso del Servicio de TV, de conformidad con lo establecido en el presente contrato, las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la página Web y demás disposiciones aplicables..

DÉCIMA: Contraprestación.

- 10.1 El **CONCESIONARIO** cargará al **SUSCRIPTOR** el importe de la renta mensual y de los cargos de los consumos adicionales de los Servicios contratados y de cualquier concepto accesorio a los Servicios que haya sido aceptado por el propio **SUSCRIPTOR**, como cualquier consumo adicional a los contratados o uso de capacidad en exceso, "Pagos por Evento" o cualquier otro, aplicando las tarifas vigentes registradas ante el IFT al momento de la contratación. El estado de cuenta estará desglosado por paquete contratado o tipo de Servicio contendrá el detalle del mismo.
- 10.2 El **CONCESIONARIO** comenzará a cobrar los Servicios a partir de la instalación de los mismos.
- 10.3 El **CONCESIONARIO** podrá actualizar el monto de las Contraprestaciones establecidas en este contrato, previo registro ante las Autoridades Competentes cuando sea obligatorio, pero en todo caso debiendo notificar al **SUSCRIPTOR** con una anticipación mínima de 15 (quince) días naturales, ya sea por escrito, en el Estado de Cuenta, mediante correo electrónico o cualquier medio que permita que el **SUSCRIPTOR** tenga conocimiento fehaciente de dicha modificación. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con dicha actualización, éste podrá dar por terminado el contrato, conforme a la cláusula Vigésima.
- 10.4 Para el caso de que el **SUSCRIPTOR** solicite la prestación de Servicios Adicionales o la modificación a los originalmente contratados, se requerirá el consentimiento expreso del **SUSCRIPTOR**, se entenderá que dichos servicios serán contratados si el **SUSCRIPTOR** hace uso de los mismos.
- 10.5 Cualquier cargo causará y se le añadirá el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro impuesto que conforme a la legislación fiscal resulte aplicable.
- 10.6 En caso de que el **SUSCRIPTOR** utilice un Servicio para fines distintos al contratado, deberá pagar el costo que corresponda por dicho uso, sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula Vigésima del presente contrato.
- 10.7 El **SUSCRIPTOR** se obliga a pagar los consumos y/o rentas mensuales que aparezcan en su Estado de Cuenta a más tardar en la fecha límite de pago señalada en el propio Estado de Cuenta, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula Décima Primera.
- 10.8 El **CONCESIONARIO** enviará la carátula del Estado de Cuenta por escrito al domicilio del **SUSCRIPTOR** o de forma optativa por correo electrónico, según lo determinen las partes con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite de pago.
- 10.9 El **SUSCRIPTOR** acepta que las tarifas de los Servicios están a su entera disposición ante la Autoridad Competente, mismas que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
- 10.10 El **SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado la prestación de los servicios adicionales, para lo que el **CONCESIONARIO** tendrá 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 de los servicios originalmente contratados. La

000189

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
Registro: 002-2015

cancelación de los servicios adicionales no exime al **SUSCRIPTOR** del pago de las cantidades generadas por los servicios utilizados.

- 10.11 El **CONCESIONARIO** no podrá obligar al **SUSCRIPTOR** a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

DÉCIMA PRIMERA: Forma de Pago y Objeción de Estados de Cuenta.

- 11.1 El **CONCESIONARIO** enviará al domicilio mensualmente al **SUSCRIPTOR** el Estado de Cuenta correspondiente por la prestación de los Servicios, o de forma optativa o de forma optativa por correo electrónico, según lo determinen las partes a fin de que este realice el pago dentro de la fecha límite, mismo que también podrá ser consultado por el **SUSCRIPTOR** en la Página Web; en caso de falta de pago o pago extemporáneo, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar las tarifas correspondientes para restablecer el Servicio, las cuales también pueden ser consultadas en la Página Web.
- 11.2 Cualquier contraprestación a cargo del **SUSCRIPTOR** y a favor del **CONCESIONARIO** deberá ser pagada en la forma señalada en el Estado de Cuenta respectivo y en cualquiera de las sucursales del **CONCESIONARIO** o mediante cargo recurrente a su tarjeta de crédito o débito.
- 11.3 En caso de que el **SUSCRIPTOR** no reciba algún Estado de Cuenta, no estará eximido del pago total y deberá efectuarlo antes de la fecha límite establecida en la Orden de Instalación.
- 11.4 En caso de que por alguna razón el **CONCESIONARIO** dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad a la que tuviere derecho con motivo de este contrato, no se entenderá que la misma ha sido condonada y, por el contrario, el **CONCESIONARIO** podrá acreditarla en un Estado de Cuenta posterior y cobrarla siempre y cuando no haya prescrito en términos de ley.
- 11.5 Para el caso en que el **CONCESIONARIO** no reciba el o los pagos dentro de los plazos aquí convenidos, podrá suspender los Servicios, mismos que el **SUSCRIPTOR** podrá reactivar de acuerdo con lo señalado en la Cláusula Décima Tercera del presente contrato dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al pago correspondiente. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no reactive los Servicios de conformidad con lo señalado anteriormente, el **CONCESIONARIO** o el tercero que designe procederá a recolectar el Equipo en los términos de la cláusula Vigésima.
- 11.6 El **SUSCRIPTOR** se obliga a pagar la totalidad de las contraprestaciones establecidas en el Estado de Cuenta correspondiente. Asimismo, el **SUSCRIPTOR** será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en el Estado de Cuenta y en caso de ser necesario podrá objetar cualquier cargo siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha límite de pago establecida en el Estado de Cuenta objetado. Cualquier objeción que se reciba con posterioridad no aplicará la acreditación en los términos de la presente cláusula. En caso de ser procedente la objeción, el **CONCESIONARIO** acreditará dicho importe al **SUSCRIPTOR** a más tardar dentro de las dos facturaciones siguientes. En las objeciones fuera de los términos establecidos en la presente cláusula se estará a lo dispuesto por la normatividad aplicable.
- 11.7 El **CONCESIONARIO** podrá cargar en el Estado de Cuenta cualesquiera de los adeudos derivados de los Servicios previamente suministrados y que el **SUSCRIPTOR** no haya cubierto oportunamente.

DÉCIMA SEGUNDA: Suspensión de Servicios.

- 12.1 El **CONCESIONARIO** podrá previo aviso al **SUSCRIPTOR** suspender cualquiera de los Servicios si el **SUSCRIPTOR** incurre en cualquiera de los supuestos siguientes:
- No liquidar cualquier concepto señalado en el Estado de Cuenta en su totalidad, a más tardar en la fecha límite de pago.
 - Instalar Equipos y/o accesorios no homologados por el IFT.
 - Utilizar los Servicios en contravención a las Disposiciones Aplicables.
 - Cuando el **SUSCRIPTOR** realice o pretenda realizar la comercialización, venta, reventa o cualquier actividad similar sobre cualquiera de los Servicios contratados.
 - Mover o cambiar de ubicación el ATM o los Equipos.
 - Por declaración judicial o administrativa de Autoridad Competente (en este caso no operará el previo aviso).
 - Por incumplimiento o violación a cualquiera de las disposiciones establecidas en este contrato.
 - Hacer uso de los Servicios para un fin distinto al contratado, entre otros, usar una línea telefónica para reventa de los Servicios de Telefonía, entre otros.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
 Registro: 002-2015

- i) Cuando el **SUSCRIPTOR** envíe mensajes masivos que constituyan mecanismos de saturación de espacios en hardware o en Internet.
- j) Hospedar sitios web "amigables al spam", incluyendo sitios con software de spam.
- k) Cuando a través de los Servicios de Internet o Telefonía se hagan propuestas fraudulentas de productos y/o servicios.
- l) Cuando el **SUSCRIPTOR** intente acceder a cuentas o sistemas de terceros (hacking) o intente encubrir, falsificar o usurpar la identidad de la conexión de otro, mediante el uso de los Servicios contratados.
- m) Cuando se detecte la falsificación de un mensaje electrónico.

12.2 Por cualquier violación al presente contrato por parte del **SUSCRIPTOR**, éste estará obligado a pagar los cargos que se generaron, aun cuando el Servicio se encuentre suspendido. Por cualquier violación al presente contrato por parte del **CONCESIONARIO**, el **SUSCRIPTOR** podrá darlo por terminado. Durante la suspensión del servicio no se generarán cargos al **SUSCRIPTOR**.

DÉCIMA TERCERA: Reanudación de los Servicios.

13.1 Previo el pago de la tarifa de reconexión de los Servicios registrada ante el IFT y siempre y cuando el **SUSCRIPTOR** hubiere subsanado cualquier causal de suspensión y/o esta hubiere desaparecido, el **CONCESIONARIO** se asegurará que se reanude la prestación de los Servicios en un máximo de 72 (setenta y dos) horas.

DÉCIMA CUARTA: Cambio de Programación.

14.1 El **SUSCRIPTOR** reconoce que conforme al numeral 4.4.3 de la NOM-184-SCFI-2012, el **CONCESIONARIO** podrá aumentar, retirar o sustituir cualquiera de las señales que se incluyan en su paquete de video o TV restringida, en tal caso, se le dará aviso al **SUSCRIPTOR** por escrito mediante el Estado de Cuenta o vía correo electrónico o por cualquier otro medio, con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación. El **SUSCRIPTOR** igualmente, expresa su conformidad en recibir el paquete solicitado de acuerdo a los términos, condiciones, horarios y modalidades registrados ante el IFT o Autoridad en materia de telecomunicaciones competente. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con el cambio de las señales, podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

DÉCIMA QUINTA: Continuidad de los Servicios y Bonificaciones por Interrupción.

15.1 El **SUSCRIPTOR** tiene el derecho a recibir del **CONCESIONARIO** el servicio de acuerdo a la calidad con la que se le haya ofrecido y conforme a lo estipulado en el presente contrato; sin embargo, en caso de que se presenten fallas en la prestación de los Servicios, imputables al **CONCESIONARIO**, también tendrá el derecho a recibir una bonificación de al menos el 20% del monto del precio del Servicio correspondiente al periodo de afectación, conforme a los siguientes supuestos:

Tratándose de fallas generalizadas, imputables al **CONCESIONARIO**, el **SUSCRIPTOR** tendrá el derecho de recibir dicha bonificación sin que medie aviso alguno por parte del **SUSCRIPTOR**. En caso de que la falla se presente en un caso concreto, por causas imputables al **CONCESIONARIO**, el **SUSCRIPTOR** afectado deberá dar aviso con fines informativos por vía telefónica en el Centro de Atención Telefónica del **CONCESIONARIO**, en este caso realizará la bonificación conforme a lo estipulado en la presente cláusula.

- 15.2 Tratándose de casos no imputables al **CONCESIONARIO**, ésta bonificará o se abstendrá de cobrar al **SUSCRIPTOR**, la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando, esté suspendido parcial o totalmente el servicio, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, por más de veinticuatro horas consecutivas, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables al **SUSCRIPTOR**. Para lo anterior el **SUSCRIPTOR** afectado deberá dar aviso con fines informativos por vía telefónica en el Centro de Atención Telefónica del **CONCESIONARIO**.
- 15.3 El **CONCESIONARIO** instrumentará los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas, salvo que la autoridad competente autorice un plazo diferente.
- 15.4 El **CONCESIONARIO** dará aviso al **SUSCRIPTOR**, por cualquier medio, y al IFT, por escrito de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas.

DÉCIMA SEXTA: Equipo, Equipo Personal e Instalaciones Adicionales del SUSCRIPTOR.

000191

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
Registro: 002-2015

16.1 En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo imputable al **SUSCRIPTOR**, el mismo deberá solicitar al **CONCESIONARIO** la sustitución del Equipo, la cual tendrá un costo conforme a los precios registrados ante el IFT.

DÉCIMA SÉPTIMA: Consultas, Reclamaciones, Quejas y Reparaciones.

- 17.1 El **CONCESIONARIO** tiene a disposición del **SUSCRIPTOR** el Centro de Atención Telefónica y las sucursales establecidas en la Página Web para reportar fallas, interrupciones, dudas, aclaraciones y terminación de los Servicios. El Centro de Atención Telefónica se encuentra disponible los 7 (siete) días de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día.
- 17.2 El **SUSCRIPTOR** podrá obtener asistencia sin costo a través del correo electrónico establecido en la Orden de Instalación y/o Estado de Cuenta y/o Página Web, y la respuesta del **CONCESIONARIO** se proporcionará electrónicamente y/o en una llamada telefónica y/o por SMS.
- 17.3 En caso de que el **SUSCRIPTOR** no levante el reporte correspondiente de conformidad con lo señalado en esta Cláusula, el **CONCESIONARIO** no podrá tener conocimiento de las fallas de casos concretos y/o interrupciones respectivas para su solución, en consecuencia el **SUSCRIPTOR** es responsable del aviso al **CONCESIONARIO** por vía telefónica en el Centro de Atención Telefónica del **CONCESIONARIO**.
- 17.4 En cuanto a la asistencia sobre el Servicio de Internet, el **CONCESIONARIO** atenderá exclusivamente problemas de instalación, conexión y configuración del software de acceso, explorador (browser). El **CONCESIONARIO** no garantiza el éxito del soporte técnico por cuestiones ajenas a los Servicios o el **CONCESIONARIO**, ni se responsabilizará por los posibles efectos que se puedan provocar a un Equipo Personal.

DÉCIMA OCTAVA: Cesión de Derechos.

- 18.1 El **SUSCRIPTOR** podrá ceder los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato, cuando: (a) dicha cesión sea derivada del traspaso de la cuenta en el domicilio del **SUSCRIPTOR** a un tercero ("Cesionario"); y (b) que la misma sea notificada por escrito al **CONCESIONARIO** dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a dicho traspaso a efecto de que se realice el cambio de titular correspondiente; y (c) que la cuenta no presente saldo deudor. En ese caso, dicho cesionario quedará obligado a: (i) cumplir con lo establecido dentro del presente contrato, y (ii) pagar cualquier adeudo que exista derivado del presente contrato, en su caso.
- 18.2 El **CONCESIONARIO** podrá en cualquier tiempo ceder o traspasar todos o parte de los derechos y obligaciones derivados del presente contrato a cualquiera de las empresas subsidiarias, filiales o su empresa controladora, debiendo notificar por escrito al **SUSCRIPTOR**. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con dicha cesión, podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

DÉCIMA NOVENA: Cambio de Domicilio.

- 19.1 Cuando el **SUSCRIPTOR** tenga necesidad de cambiar el domicilio en donde se prestan los Servicios, éste dará un aviso por escrito con 30 (treinta) días naturales de anticipación al **CONCESIONARIO**, con el fin de que se pueda analizar la disponibilidad técnica de otorgar los Servicios en el nuevo domicilio. En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio sea factible, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar las tarifas por este concepto que llegaran a generarse durante el proceso de cambio de domicilio. En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio no sea factible, el **SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.
- 19.2 El **SUSCRIPTOR** tiene prohibido instalar extensiones de cualquier Servicio en un domicilio distinto al que está especificado en la Orden de Instalación.

VIGÉSIMA: Terminación.

- 20.1 El **SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, por así convenir a sus intereses, haciéndolo por escrito o por correo electrónico o por teléfono, aclarando que el **SUSCRIPTOR** podrá hacerlo siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos. La terminación del contrato operará sin perjuicio del derecho del **CONCESIONARIO** de recuperar el Equipo y el pago de los adeudos pendientes.
- 20.2 El **SUSCRIPTOR** tendrá derecho a cancelar el contrato, sin el pago de pena convencional alguna, si no fuere posible ejecutar la portabilidad numérica, por causas no imputables al propio **SUSCRIPTOR**, dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica publicadas en el Diario Oficial de la Federación, mismas que están disponibles en la Página Web www.ift.org.mx.
- 20.3 El **SUSCRIPTOR** acepta que en caso de terminación estará obligado a pagar todas las cantidades pendientes de cobro por la prestación de los Servicios y devolver los Equipos al **CONCESIONARIO**. Para efectuar la devolución de los Equipos, bastará desconectarlos y entregarlos en cualquier Sucursal del **CONCESIONARIO**. En caso de no devolverlos, el **SUSCRIPTOR** se obliga a pagar el costo de los mismos establecido en la Orden de Instalación.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
 Registro: 002-2015

20.4 El **CONCESIONARIO** podrá dar por terminado el presente contrato, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio al **SUSCRIPTOR** cuando cualquiera de los siguientes eventos se presente:

- a) Cuando después de haber iniciado la prestación de los Servicios, el **CONCESIONARIO** determine que no es factible continuar prestando cualquiera de los Servicios por causas de fuerza mayor.
- b) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le confiere al **SUSCRIPTOR** el presente contrato.
- c) El **SUSCRIPTOR** no subsane en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieron causa a la suspensión de los Servicios, en términos de lo señalado en la Cláusula Décima Segunda.
- d) Que el **SUSCRIPTOR** proporcione información falsa al **CONCESIONARIO** para la contratación de los Servicios.

20.5 El **SUSCRIPTOR** tendrá el derecho a que cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos.

20.6 Una vez que se da por terminado el contrato, el **CONCESIONARIO** no podrá seguir cobrando ningún tipo de servicios al **SUSCRIPTOR**, sin perjuicio del derecho del **CONCESIONARIO** de recuperar el Equipo y el pago de los adeudos pendientes.

VIGÉSIMA PRIMERA: Responsabilidad.

21.1 El **SUSCRIPTOR** tiene prohibido de manera enunciativa, más no limitativa:

- a) Utilizar el Servicio para realizar llamadas intimidatorias o de amenazas.
- b) Utilizar el Servicio en llamadas que por sus características pudieran ser consideradas en cierto momento como masivas tales como campañas de publicidad, políticas, encuestas, que pudieran generar afectación en la Red del **CONCESIONARIO**.
- c) Hacer uso del Servicio por sí o a través de terceros en contravención a las leyes, reglamentos, reglas y demás Disposiciones Aplicables.
- d) La prestación de servicios, incluyendo la comercialización o reventa de servicios de telecomunicaciones por parte del **SUSCRIPTOR** previstos en el presente contrato.
- e) Realizar una conexión o intento de conexión o acceso no autorizado a la Red del **CONCESIONARIO**.
- f) Realizar cualquiera de las conductas o acciones señaladas en la Cláusula Décima Segunda del presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA: Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

22.1 Salvo lo dispuesto por la cláusula 15.2, ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones estipuladas en el presente contrato, si dicho incumplimiento es causado por un evento de caso fortuito o de fuerza mayor.

VIGÉSIMA TERCERA: Cambio del Número Telefónico.

23.1 El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar por escrito el cambio de su número telefónico, previo pago del cargo correspondiente, siempre y cuando el **CONCESIONARIO** cuente con las facilidades técnicas necesarias. En el caso de realizarse un trámite de cambio de número por Portabilidad Numérica, este no tendrá costo.

23.2 El **CONCESIONARIO** podrá dar por terminado el presente contrato, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio al **SUSCRIPTOR** cuando cualquiera de los siguientes eventos se presente: se reserva el derecho de cambiar, sin cargo alguno, el número de teléfono asignado, por razones técnicas o regulatorias, previo aviso por escrito, a través del Estado de Cuenta que se expida al **SUSCRIPTOR** o por cualquier otro medio que determine el **CONCESIONARIO**, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva del cambio.

VIGÉSIMA CUARTA: Confidencialidad y Uso de Datos.

24.1 Ambas partes están obligadas a mantener confidencial la información que reciban de la otra parte, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El **SUSCRIPTOR** en la Orden de Instalación autorizará o en su caso negará al **CONCESIONARIO**, a utilizar sus datos personales o empresariales para hacerle llegar cualquier información y/o comunicación relacionada con los servicios y promociones. En caso de que los datos sean solicitados por alguna Autoridad Competente, el **SUSCRIPTOR** autoriza al **CONCESIONARIO** a proporcionar sus datos, de conformidad con lo señalado en el aviso y las políticas de privacidad disponibles en la Página Web.

VIGÉSIMA QUINTA: Acuerdo Integral.



000193

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
FEDERACIÓN NACIONAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
Registro: 002-2015

26.1 Las Partes acuerdan en sujetarse a los términos y condiciones del presente contrato y en todo lo no previsto en este contrato, se someten a lo dispuesto en las tarifas registradas vigentes ante el IFT y el Código de Prácticas Comerciales, las Políticas de uso aceptable del **CONCESIONARIO** y las demás disposiciones aplicables.

VIGÉSIMA SEXTA: El **CONCESIONARIO** entregará al **SUSCRIPTOR** un ejemplar de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, teniéndola además, siempre a disposición a través de la su Página Web.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: Legislación Aplicable y Jurisdicción.

27.1 El **SUSCRIPTOR** podrá acudir en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor a dirimir cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato

CAPÍTULO II. DEL ARRENDAMIENTO DE EQUIPO.

PRIMERA: Antecedentes.

1.1 El **CONCESIONARIO**, o el tercero que en su caso sea el propietario y el **SUSCRIPTOR** contratan el arrendamiento de los Equipos señalados en la Orden de Instalación, y en este acto declaran que son válidas todas y cada una de las manifestaciones que constan en la Orden de Instalación que, en su caso, pudiesen celebrar la contratación expresa de Servicios Adicionales, por lo que se tienen reproducidas como si a su letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar.

Adicionalmente las Partes manifiestan que el único domicilio legal del **CONCESIONARIO** para efectos de este contrato, son las oficinas ubicadas en Avenida Naciones Unidas número 5526, Colonia Vallarta Universidad, Código Postal 45110, en Zapopan, Jalisco.

SEGUNDA: Objeto.

2.1 El **CONCESIONARIO**, o el tercero que en su caso sea el propietario otorga en arrendamiento el Equipo al **SUSCRIPTOR** y éste lo recibe en perfectas condiciones, asimismo se obliga a tener y usar el Equipo exclusivamente en el domicilio de instalación y por ningún motivo podrá comercializar dicho Equipo.

El **SUSCRIPTOR** se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo asumiendo todas las obligaciones legales propias del arrendatario, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por el **CONCESIONARIO** o quien ésta designe.

En caso de falla del equipo por causas no imputables al **SUSCRIPTOR**, el **CONCESIONARIO** sustituirá el mismo sin costo alguno. En este caso si los servicios no son suministrados al **SUSCRIPTOR** no se generará cargo alguno.

TERCERA: Vigencia.

3.1 La vigencia del presente contrato de arrendamiento será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación del arrendamiento (la "Vigencia"), y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato.

3.2 La terminación de los Servicios obliga al **SUSCRIPTOR** a devolver el/los Equipos y Accesorios en buenas condiciones al **CONCESIONARIO** dentro de los 15 (quince) días siguientes al aviso de terminación, en cualquiera de las sucursales del **CONCESIONARIO**.

3.3 El **SUSCRIPTOR** está obligado en todo momento durante la vigencia a notificar al **CONCESIONARIO** por escrito o por correo electrónico, su intención de dar por terminado el arrendamiento objeto del presente contrato, por lo que previa autorización del **CONCESIONARIO**, el **SUSCRIPTOR** deberá hacer entrega del Equipo conforme a lo establecido en el numeral 3.2. En tanto no se verifiquen estos requisitos, se entenderán vigentes los términos y condiciones convenidos en el presente contrato de arrendamiento, inclusive el derecho del **CONCESIONARIO**, o en su caso el tercero que sea propietario del Equipo, de cobrar la renta hasta su total liquidación y/o cumplimiento. El **SUSCRIPTOR** acepta que en caso que éste no devuelva el Equipo y Accesorios en los plazos indicados en esta Cláusula, el **SUSCRIPTOR** reconoce que deberá pagar al **CONCESIONARIO**, o al tercero que tenga el carácter de propietario, el costo íntegro del Equipo establecido en la Orden de Instalación.

CUARTA: Renta Mensual.

4.1 El **SUSCRIPTOR** deberá pagar al **CONCESIONARIO**, quien podrá cobrar por cuenta del tercero que sea propietario del Equipo, mensualmente, por concepto de arrendamiento del Equipo, la cantidad establecida en la Orden de



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
Registro: 002-2015

Instalación que será detallada en la Factura Electrónica y que se encuentra registrada ante el IFT. El pago de la renta deberá realizarse dentro de la fecha límite de pago establecida en la Orden de Instalación y en los lugares determinados dentro del Estado de Cuenta de que se trate; la falta de pago oportuno o el pago parcial de la renta es causal para que el **CONCESIONARIO**, a su discreción, rescinda el presente contrato. La rescisión del contrato por las causas antes mencionadas no libera al **SUSCRIPTOR** de adeudos generados por virtud del presente contrato frente al **CONCESIONARIO**.

QUINTA: Mal Uso de los Equipos.

- 5.1 El **SUSCRIPTOR** deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.
- 5.2 El **SUSCRIPTOR** tiene prohibido: a) vender el Equipo; b) cambiar de domicilio la instalación original del Equipo; c) utilizar el Equipo en forma comercial o en forma no autorizada por el **CONCESIONARIO**; d) permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo; y e) ceder el Equipo sin el consentimiento del **CONCESIONARIO**.
- 5.3 El Código Penal Federal establece las sanciones y/o penas de privación de la libertad en que puede incurrir el **SUSCRIPTOR** o cualquier persona que tenga contacto y/o acceso al Equipo instalado en el domicilio del **SUSCRIPTOR** y que realice actos en contravención con cualquiera de las disposiciones ahí contempladas y/u obligaciones y/o restricciones señaladas en los incisos anteriores.
- 5.4 Para efectos de este contrato de arrendamiento, el **SUSCRIPTOR** declara bajo protesta de decir verdad que el domicilio donde se encontrará el Equipo es el indicado en la Orden de Instalación de este contrato. El **CONCESIONARIO** se reserva el derecho de actuar civil o penalmente en contra de quien haga mal uso del Equipo, siendo el **SUSCRIPTOR** responsable solidario del uso y conservación del mismo.

SEXTA: Uso del Equipo.

- 6.1 El **SUSCRIPTOR** se obliga a cuidar el Equipo y deberá responder por cualquier menoscabo, daño o perjuicio que se cause al mismo. El **SUSCRIPTOR** tiene prohibido utilizar el Equipo de forma distinta a la que originalmente está destinado.
- 6.2 El **SUSCRIPTOR** deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad ("CFE"); el **SUSCRIPTOR** reconoce que el **CONCESIONARIO** no se hará responsable de los daños o pérdidas ocasionadas por diferencias de voltaje o descargas eléctricas o cualquier otra análoga.

SÉPTIMA: Reporte de Fallas.

- 7.1 En caso de que el Equipo presente fallas en su operación, el **SUSCRIPTOR** deberá reportarlas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al teléfono de Centro de Atención Telefónica, sin cargo alguno.

OCTAVA: Robo.

- 8.1 En el caso de que el Equipo sea robado o de cualquier manera sea objeto de siniestro, el **SUSCRIPTOR** deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica conforme a lo establecido en la Cláusula Séptima anterior, en un plazo que no excederá de veinticuatro (24) horas posteriores al evento y tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al mismo para ratificarlo por escrito, presentando la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente y demás documentos correspondientes. En cualquier caso, el **SUSCRIPTOR** reconoce que deberá pagar al **CONCESIONARIO** el costo íntegro del Equipo robado, dañado o desaparecido conforme a los montos establecidos en la Orden de Instalación.

NOVENA: Cesión de derechos.

- 9.1 Las Partes convienen expresamente que el **SUSCRIPTOR** no podrá ceder, transferir, comercializar o disponer en cualquier forma del Equipo y tampoco podrá retenerlo bajo concepto alguno. Sin perjuicio de lo anterior, el **CONCESIONARIO**, o el tercero que sea el propietario del equipo, podrá en cualquier momento ceder o transferir los derechos y obligaciones derivados del presente contrato de arrendamiento a sus filiales, subsidiarias controladoras y/o cualquier tercero que el **CONCESIONARIO**, o el tercero que sea el propietario del equipo, designe.

DÉCIMA: Terminación.

- 10.1 El **CONCESIONARIO** podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad, siempre y cuando existan causas justificadas entre ellas, las hipótesis previstas en las Cláusula Vigésima del Capítulo I, de manera enunciativa y no limitativa.

000195

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/004/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/039-2015
Registro: 002-2015

10.2 El **SUSCRIPTOR** devolverá el Equipo en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales posteriores al aviso de terminación del presente contrato de arrendamiento; si el **CONCESIONARIO**, o el tercero que sea propietario, no recibe el Equipo dentro del plazo aquí convenido, el **SUSCRIPTOR** en este acto autoriza al **CONCESIONARIO** o a quien éste designe, a retirar el Equipo del domicilio del **SUSCRIPTOR**, quien permitirá el acceso a su domicilio al personal autorizado por el **CONCESIONARIO**, que se identifique como tal, para dicho efecto. En cualquier caso el **SUSCRIPTOR** acepta que en si el **CONCESIONARIO** no recupera el Equipo, el **SUSCRIPTOR** reconoce que deberá pagarlo conforme al costo establecido en la Orden de Instalación.

Asimismo el **CONCESIONARIO** se obliga a cancelar el título de crédito suscrito en garantía del Equipo establecido en la Orden de Instalación, al término del contrato. El **CONCESIONARIO**, por ningún motivo hará uso del título de crédito correspondiente al término del contrato, so pena de las sanciones establecidas en la normatividad aplicable.

DÉCIMA PRIMERA: Acuerdo Integral.

11.1 Las Partes acuerdan en sujetarse a los términos y condiciones del presente contrato y en todo lo no previsto en este contrato, se someten a lo dispuesto en las tarifas registradas vigentes ante el IFT y el Código de Prácticas Comerciales, las Políticas de uso aceptable del **CONCESIONARIO** y las demás disposiciones aplicables.

DÉCIMA SEGUNDA: Confidencialidad.

12.1 Ambas Partes están obligadas a mantener confidencial la información que reciban de la otra Parte, conforme a las disposiciones legales aplicables en México.

DÉCIMA TERCERA: Legislación Aplicable y Jurisdicción.

13.1 El **SUSCRIPTOR** podrá acudir en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor a dirimir cualquier duda sobre el presente contrato.

CAPITULO III

ÚNICA: Datos Registrales.

- 1.1 Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión mediante el número **02**, con fecha **13 de octubre de 2016**, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.
- 1.2 Autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante el oficio número ____ de fecha ____.
- 1.3 Tarifas registradas en el Registro Público de Concesiones y pueden consultarse en www.ift.org.mx

Leído que fue por las Partes y enteradas de su contenido y alcance legal, firman el presente contrato en 2 (dos) tantos de conformidad en la Ciudad de _____ el ____ de _____ de _____.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

LCDO HUGO ALEJANDRO CRUZ FRANCO
DIRECTOR DE REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN
DE TELECOMUNICACIONES