

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: **SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015**
Servicio: **Telefonía, Internet y Televisión Restringida.**
Expediente: **PFC.H.C.1/043-2015**
Registro: **001-2015**

México, Distrito Federal, a los 13 días del mes de octubre de 2015.

0001.25

CABLEVISIÓN RED, S. A. DE C. V.

RFC: CRE8808315B7

**CALLE: JAVIER BARRIOS SIERRA NÚMERO 540, COLONIA: SANTA FE, DELEGACIÓN:
ALVARO OBREGON, C.P.: 01219 ESTADO: DISTRITO FEDERAL, PAÍS: MX.**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA, INTERNET Y TELEVISIÓN RESTRINGIDA**, para uso **RESIDENCIAL FAMILIAR**, presentado por **CABLEVISIÓN RED, 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 001-2015, 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

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: **SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015**
Servicio: **Telefonía, Internet y Televisión Restringida.**
Expediente: **PFC.H.C.1/043-2015**
Registro: **001-2015**

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 Protección al 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 de letra Arial, tamaño 9 puntos:

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000127



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
PFC.H.C.1/043-2015
001-2015

Marca

ORDEN DE INSTALACIÓN MASIVO / CONTRATO 01

Concesionario:
Domicilio Fiscal: Dirección fiscal del concesionario

FOLIO: XX XXXXX
DE ORDEN:
TIPO DE ORDEN:
FECHA DE INSTALACIÓN:
HORA DE INSTALACIÓN:
No. DE CUENTA:

1. DATOS DEL SUSCRIPTOR

A. PATERNO:
A. MATERNO:
NOMBRE (S):

2. DOMICILIO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

CALLE:
ENTRE CALLES:
NÚMERO EXTERIOR: INTERIOR: CÓDIGO POSTAL:
CIUDAD: ESTADO:

Acepto / No Acepto que el Concesionario utilice y proporcione mis datos personales para hacerme llegar, vía telefónica o por correo electrónico, ya sea de manera directa o bien a través de terceros, cualquier información, comunicación y/o promoción relacionadas con bienes, productos o servicios, en términos de las leyes y normas aplicables.

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

OTROS PRODUCTOS 4		PRECIO
DESCRIPCIÓN		\$ 0.00
DESCRIPCIÓN		\$ 0.00
DESCRIPCIÓN		\$ 0.00
DESCRIPCIÓN		\$ 0.00
DESCRIPCIÓN		\$ 0.00
DESCRIPCIÓN		\$ 0.00

OTROS PRODUCTOS 1		PRECIO
DESCRIPCIÓN		\$ 0.30
DESCRIPCIÓN		\$ 0.30
DESCRIPCIÓN		\$ 0.30

OTROS PRODUCTOS 3		CANTIDAD	PRECIO
DESCRIPCIÓN			\$ 0.00
DESCRIPCIÓN			\$ 0.00
DESCRIPCIÓN			\$ 0.00

OTROS:

4. EQUIPOS

EQUIPO INSTALADO

EQUIPO RETIRADO

TÉCNICO INSTALADOR
Nombre y Firma:
NOMBRE:
DE EMPLEADO:

SUSCRIPTOR
Nombre y Firma:
La firma del presente documento es el reconocimiento de que los servicios, condiciones, instalaciones o su entrega se realizaron y se conforma.

CUALQUIER DUDA FAVOR DE LLAMAR AL 01800 120 4000

- EL SUSCRIPTOR RECONOCE QUE CUALQUIER ANOTACIÓN MANUSCRITA QUE MODIFIQUE EN CUALQUIER FORMA EL PRECIO Y/O CONDICIONES DE LOS PAQUETES, COMPLEMENTOS Y EXTENSIONES INDICADOS SERÁ NULA Y, EN CONSECUENCIA, SE TENDRÁ POR NO PUESTA.
- EL SUSCRIPTOR ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ENCUENTRAN ADJUNTOS.

PAGARÉ

Prometo incondicionalmente pagar al concesionario en su domicilio, el monto de \$1,300.00 (Un mil trescientos pesos 00/100 M.N.) por cada uno de los equipos y de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.) para el equipo DVR, en caso de que al término de mi contrato no los devuelva en buenas condiciones en su domicilio.

Nombre, Firma, Fecha y Lugar

000128

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

CAPÍTULO I. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

PRIMERA: Antecedentes

Cablevisión Red, S.A. de C.V., originalmente denominada Telecable de Zapopan, S.A. de C.V. (en adelante, el **CONCESIONARIO**) es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes del país, de acuerdo a lo establecido en la escritura pública número 1,311 de fecha 31 de agosto de 1988, la cual fue otorgada ante la fe del Licenciado Vidal González Durán, titular de la Notaría Pública número 58 de Guadalajara, Jalisco.

Mediante escritura número 22,150 de fecha 2 de febrero de 1999, la cual fue otorgada ante la fe del Licenciado Javier Lozano Casillas, Notario Público suplente y asociado por Convenio de Asociación Notarial celebrado con el titular de la Notaría Pública número 58 de Guadalajara, Jalisco, Licenciado Vidal González Durán Telecable de Zapopan, S.A. de C.V. cambió su denominación por la que actualmente ostenta de Cablevisión Red, S.A. de C.V. y cuenta con catorce diversas concesiones para operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgada por el Gobierno Federal.

El **CONCESIONARIO** y el **SUSCRIPTOR** contratan los Servicios señalados 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 Avenida Naciones Unidas número 5526, Colonia Vallarta Universidad, Código Postal 45110, en Zapopan, Jalisco.

El **CONCESIONARIO** se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con clave CRE8808315B7.

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

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

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000129



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

("SCT"). En materia de protección al consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO").

2.3 "ATM".- Adaptador Terminal Multimedia.

2.4 "Carga por Suscripción".- Cargo único por el cual el **SUSCRIPTOR** debe pagar un monto determinado 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 comuniquen al **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 el **SUSCRIPTOR** en la Página Web, y cuya carátula y desglose recibirá vía correo electrónico o por cualquier otro medio que determinen las partes, donde se incluyen el monto a pagar y fecha límite de pago.

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, 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

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

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 exclusivamente para uso residencial familiar, mismos que más adelante se definen.

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 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 Residencial Familiar**".- Uso de los Servicios conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros, y que no implique un uso comercial, o con fines de lucro o de especulación comercial.

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 preestablecida y revisable, y que son exclusivamente para Uso Residencial Familiar, 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, los cuales una vez instalados y provistos se registrarán por lo señalado en el

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
PFC.H.C.1/043-2015
001-2015

000130

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 Residencial Familiar, el **CONCESIONARIO** tiene la facultad de darlo por terminado si advierte 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 del **CONCESIONARIO** o del tercero que ésta designe, debidamente identificado todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento, verificación e inspección de la Red; asimismo y para tal efecto, el personal del **CONCESIONARIO** o del tercero que ésta designe, 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

000132

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECCO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

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, cuyo cobro 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.

5.7 El **CONCESIONARIO** se compromete a que se iniciará la prestación de los 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 domicilio del **SUSCRIPTOR** se encuentre dentro del área de cobertura del **CONCESIONARIO**, 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 del **CONCESIONARIO** o del tercero que éste 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.

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, el presente contrato 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 **SUSCRIPTOR** será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la Red del **CONCESIONARIO**.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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**.

6.6 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 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



000134

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

que difiera al Uso Residencial Familiar 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 las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web.

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 de 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 las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web.

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.

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 las Políticas de Uso Aceptable publicadas en la Página Web. Adicionalmente y sobre la base de las mismas consideraciones de seguridad mencionadas anteriormente, reconoce 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

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000135

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
PFC.H.C.1/043-2015
001-2015

terminado con su capacidad de transferencia; si el **SUSCRIPTOR** no solicita la suspensión del servicio acepta el cobro de la tarifa por gigabyte adicional excedente, 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 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 las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web.

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. 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 entenderá que dichos Servicios quedarán contratados o modificados si el **SUSCRIPTOR** hace uso y/o pago 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.

000136

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

10.8 El **CONCESIONARIO** enviará la carátula del Estado de Cuenta vía correo electrónico o por escrito al domicilio del **SUSCRIPTOR**, 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.

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 a fin de que este realice el pago dentro de la fecha límite, mismo que 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 registradas ante el IFT 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 el Estado de Cuenta, mismo que podrá consultar en la Página Web.

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, se suspenderán 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.

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.



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
 Registro: 001-2015

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:

- a) No liquidar cualquier concepto señalado en el Estado de Cuenta en su totalidad, a más tardar en la fecha límite de pago.
- b) Instalar Equipos y/o accesorios no homologados por el IFT.
- c) Utilizar los Servicios en contravención a las Disposiciones Aplicables.
- d) Cuando el **SUSCRIPTOR** realice o pretenda realizar la comercialización, venta, reventa o cualquier actividad similar sobre cualquiera de los Servicios contratados.
- e) Mover o cambiar de ubicación el ATM o los Equipos.
- f) Por declaración judicial o administrativa de Autoridad Competente (en este caso no operará el previo aviso).
- g) Por incumplimiento o violación a cualquiera de las disposiciones establecidas en este contrato.
- h) Hacer uso de los Servicios para un fin distinto al contratado, entre otros, exceder la capacidad contratada para el Servicio de Internet, usar una línea telefónica para reventa de los Servicios de Telefonía, entre otros.
- i) Cuando el **SUSCRIPTOR** envíe mensajes masivos, cadenas u otros 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 correspondan, aun cuando el Servicio se encuentre suspendido. Por cualquier violación al presente contrato por parte del **CONCESIONARIO**, el **SUSCRIPTOR** podrá darlo por terminado conforme a la cláusula Vigésima.

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** vía correo electrónico o por cualquier otro medio, con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación si fuera esto posible. 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





Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

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 cualquier línea de atención a clientes 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, a partir de la recepción del reporte, 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**.

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.

16.1 El **SUSCRIPTOR** tiene la facultad de adquirir o contratar con el **CONCESIONARIO** o con el proveedor que elija, el Equipo Personal, siempre y cuando éste se encuentre homologado por el IFT.

16.2 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.

Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
 Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
 Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
 Registro: 001-2015

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 será responsable por el retraso o falta de solución de las fallas y/o interrupciones respectivas.

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 Cualquiera de las Partes 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

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

imputables al propio **SUSCRIPTOR**, dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 12 de noviembre de 2014.

20.3 El **SUSCRIPTOR** acepta que, independientemente de que se dé por terminado el presente contrato, 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.

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 dieren causa a la suspensión de los Servicios, en términos de lo señalado en la Cláusula Décima Segunda anterior.

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, solo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos.

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 lo dispuesto en 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.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
PFC.H.C.1/043-2015
001-2015

000141

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** 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 su empresa controladora y a sus respectivas subsidiarias y filiales, 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** y/o 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.

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 del **CONCESIONARIO** vigente, el cual podrá ser consultado en las sucursales del **CONCESIONARIO**.

VIGÉSIMA SEXTA: El CONCESIONARIO pondrá a disposición del **SUSCRIPTOR**, la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a través de la página Web del proveedor.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: Legislación Aplicable y Jurisdicción.

28.1 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.

28.2 Para cualquier cuestión relativa a la interpretación y cumplimiento del presente contrato, incluyendo las cuestiones sobre la validez del mismo, las Partes expresamente se someten a las leyes federales aplicables y a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales ubicados en el Distrito Federal, renunciando expresa e irrevocablemente a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios pasados, presentes o futuros o por cualquier otra causa pudiere corresponderles.

CAPÍTULO II. DEL ARRENDAMIENTO DE EQUIPO.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

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 por la contratación 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.

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 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 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 con responsabilidad para el **SUSCRIPTOR**. 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



000144

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

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.

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** o quien ésta designe, que se identifique como tal, para dicho efecto. En cualquier caso el **SUSCRIPTOR** acepta que en tanto el **CONCESIONARIO** no recupere el Equipo, el **SUSCRIPTOR** reconoce que deberá pagar al **CONCESIONARIO** el costo íntegro del Equipo 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 a las tarifas registradas vigentes ante el IFT, y en el Código de Prácticas Comerciales del **CONCESIONARIO** vigente, el cual podrá ser consultado en las sucursales del **CONCESIONARIO**.

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.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/001/2015
Servicio: Telefonía, Internet y Televisión Restringida.
Expediente: PFC.H.C.1/043-2015
Registro: 001-2015

000145

13.2 Para cualquier cuestión relativa a la interpretación y cumplimiento del presente contrato, incluyendo las cuestiones sobre la validez del mismo, las Partes expresamente se someten a las leyes federales aplicables y a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales ubicados en el Distrito Federal, renunciando expresa e irrevocablemente a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios pasados, presentes o futuros o por cualquier otra causa pudiere corresponderles.

CAPITULO III

ÚNICA: Datos Registrales.

1.1 Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión mediante el número ____, con fecha __ de __ de __, 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**

