

# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/285/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/195/2018  
Registro: 181-2018

## REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	IZZI
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO	181-2018
FECHA DE REGISTRO	28/09/2018

### CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET008670CO-100656
VIGENCIA	06/06/2046
NATURALEZA	TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS



Ciudad de México, a 28 de septiembre de 2018

## CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET**, 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 y 13 SEXTUS fracción II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 181-2018, a 28 de septiembre de 2018.

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 fracción II, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2,



102

“El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 181-2018, estuvo vigente del 28 de septiembre de 2018, al 09 de octubre de 2018. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.”

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/285/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/195/2018  
Registro: 181-2018

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 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.

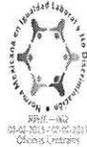
En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación 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 servicio de internet 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:



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/285/2018  
INTERNET  
PFC.H.C.1/195/2018  
181-2018

# MARCA

Número de cuenta: XXXXXXX

Fecha     
mes día año

CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V.  
DOMICILIO FISCAL: JAVIER BARROS SIERRA 540, TORRE II,  
COLONIA LOMAS DE SANTA FE, C.P. 01219,  
DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, CIUDAD DE MÉXICO.  
RFC CTN101112VE9  
REGISTRO PROFECO XX-XXXX CON FECHA XX DE XXXX DE 2018.

### 1) DATOS DEL CLIENTE

Apellido Paterno:   
Apellido Materno:   
Nombre(s):   
Correo electrónico:   
Celular:

### 2) DOMICILIO DEL SERVICIO

Calle:   
Número:   
Ciudad:   
Código Postal:   
Estado:

### 3) SERVICIOS CONTRATADOS

Servicio:  Importe:  Descripción:

- He recibido el equipo y los servicios han quedado debidamente activados.
- Acepto que el CONCESIONARIO utilice mis datos personales para hacerme llegar por teléfono o correo electrónico cualquier comunicación y/o promoción en términos de la normatividad aplicable.  Sí  No
- Acepto que el CONCESIONARIO proporcione mis datos personales para hacerme llegar por teléfono o correo electrónico, a través de terceros, cualquier comunicación y/o promoción en términos de la normatividad aplicable.  Sí  No
- Autorizo al proveedor del servicio, a realizar consultas sobre mi comportamiento crediticio durante la vigencia del contrato. Manifiesto libremente que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará.  Sí  No

Ver Cláusulas del Contrato

www. \_\_\_\_\_ .mx | 01 800 \_\_\_\_\_



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/285/2018  
INTERNET  
PFC.H.C.1/195/2018  
181-2018

### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET INALÁMBRICO

#### DECLARACIONES

##### I. DEL PROVEEDOR.

Son las empresas que están legalmente constituidas conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y cuyo objeto social les permite, por una parte, la prestación de los Servicios de Internet Inalámbrico, por contar con la concesión para ello, Cablevisión Red, S.A. de C.V. con RFC CRE8808315B7, y por otra parte la propietaria de los equipos denominada Equipos e Insumos de Telecomunicaciones, S.A. de C.V. con RFC CCA930729P99, las que en conjunto serán identificadas como izzi.

izzi tiene su domicilio en Javier Barros Sierra 540, Torre II, Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México y cuenta con la página web identificada en la carátula.

##### II. DEL CLIENTE.

Es la persona física o moral cuyos datos de identificación aparecen en la Carátula y quien cuenta con la capacidad legal para contratar el Servicio que ha de activarse en el domicilio que aparece de igual forma en la Carátula y que previamente a la celebración de este Contrato, ha sido validado como zona de cobertura.

#### CLÁUSULAS

**PRIMERA.** izzi se obliga a prestar al Cliente el Servicio de Internet Inalámbrico referido en la Carátula, las 24 horas del día, los 365 días del año, conforme a los parámetros de calidad establecidos en el presente Contrato, así como los establecidos en el Título de concesión y demás normatividad aplicable, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca la normatividad aplicable, siendo izzi el único responsable frente al Cliente por la prestación del Servicio.

La prestación del servicio se hará bajo la modalidad de prepago, de tal forma que una vez que el Cliente cubra el cargo de Suscripción, adquirirá y/o abonará saldo a su cuenta, el cual irá consumiendo conforme a sus necesidades de conectividad, por lo que este Contrato no está sujeto a plazo alguno.

**SEGUNDA.** izzi se obliga a poner a disposición en sus tiendas y en su página de internet, las tarifas por el servicio vigentes y aprobadas por el IFT, mismas que también pueden ser consultadas en la página [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, así como las zonas de cobertura que tiene autorizadas izzi, pueden ser consultadas en su página de internet.

**TERCERA.** Los aparatos y accesorios necesarios para la prestación del Servicio, son propiedad de izzi, quien los otorga en Comodato al Cliente, quien a su vez se obliga a su guarda, conservación y custodia por todo el tiempo que dure este Contrato, obligándose a devolver dichos aparatos y accesorios precisamente al terminar el Contrato.

El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del Contrato, misma que se hará efectiva por izzi, en caso de resultar necesario.

**CUARTA.** En virtud de que la modalidad contratada es el prepago, la vigencia del presente contrato se entenderá indefinida, pudiendo el Cliente abonar saldo a su cuenta, o abstenerse de hacerlo en cualquier momento, siendo la obligación de izzi la de prestarle el servicio de conectividad al equipo, siempre y cuando se haya efectuado la recarga correspondiente.

En caso de que hayan transcurrido más de 365 días sin que el Cliente haya realizado recarga alguna, automáticamente quedará cancelada la cuenta, dándose por terminado el contrato y quedando el Cliente obligado a devolver los equipos.

**QUINTA.** izzi entregará el estado de cuenta y/o factura conforme a las disposiciones legales aplicables, sin embargo, pacta expresamente con "EL SUSCRIPTOR" que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la carátula o podrá consultarlo a través de la página de la página web y/o la app izzi destinadas para este efecto.

**SEXTA.** izzi se obliga a efectuar la activación del Servicio y a empezar a prestarlo dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales a partir de la aceptación de los términos y condiciones de este contrato a través de su página web.

izzi sólo podrá comenzar a cobrar el Servicio, una vez que el equipo terminal se encuentra debidamente



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/285/2018  
INTERNET  
PFC.H.C.1/195/2018  
181-2018

activado, por haberlo recibido el Cliente físicamente en su domicilio y por haber recibido el correo electrónico de bienvenida, con las instrucciones para realizar la activación, a través de (i) página web; (ii) app izzi.

En caso de que el Cliente opte por contratar el Servicio a través de transacciones electrónicas, izzi se encuentra obligado a cumplir con lo señalado en el artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**SÉPTIMA.** izzi pone a disposición del Cliente, los siguientes medios para efectuar sus recargas y/o abonos, así como consulta de saldos: (i) página web; (ii) tiendas y sucursales referidas en la página web; (iii) el CAT y, (iv) app izzi. Excepto las tiendas y sucursales, los demás medios de recarga están a disposición del Cliente las 24 horas y los 365 días del año.

**OCTAVA.** izzi se obliga a notificar por cualquier medio al Cliente, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

**NOVENA.** El Cliente deberá contar con las características mínimas necesarias para hacer uso del Servicio que izzi pone a su disposición.

El Cliente tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

izzi no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de internet.

izzi tampoco es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales.

izzi no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del Cliente, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

**DÉCIMA.** El Cliente deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.

El Cliente se obliga a: (i) no vender el equipo; (ii) no cambiar de domicilio la instalación original, salvo que lo ponga en conocimiento de izzi, a efecto de que se valide si en el nuevo domicilio existe cobertura; (iii) no permitir que un tercero no autorizado haga uso del equipo, y, (iv) a no ceder el equipo sin el consentimiento previo y por escrito de izzi.

El Cliente deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad para el correcto funcionamiento del Servicio y reconoce que izzi no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad del Cliente por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, originadas por la manipulación que el Cliente y/o un tercero.

En el caso de que el equipo propiedad de izzi, sea robado u objeto de siniestro, el Cliente se obliga a dar aviso al CAT en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del Equipo, así como a presentar denuncia ante las autoridades competentes. Asimismo, tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente a la denuncia levantada ante la autoridad competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro y con el único propósito de que no le genere cargo alguno la reposición del equipo.

**DÉCIMA PRIMERA.** El Cliente deberá comunicar en forma inmediata a izzi las fallas o interrupciones que afecten su Servicio.

Cuando el Servicio no se preste por causas imputables a izzi, éste compensará y bonificará de conformidad con la legislación aplicable.

Cuando la suspensión sea originada por caso fortuito o de fuerza mayor y la misma tenga una duración de más de 24 horas consecutivas, siguientes al reporte, izzi efectuará en la cuenta del Cliente una bonificación del 20% del monto por el periodo de afectación.

A partir de que izzi reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio se procederá a verificar el tipo de falla y con base en éste se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no podrá exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido y en su caso, izzi deberá observar las disposiciones en materia de Telecomunicaciones relacionadas con fallas.

izzi dará aviso al Cliente, por cualquier medio incluido el electrónico por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas, en cuyo caso izzi bonificará y compensará al Cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar en términos de la Normatividad aplicable.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/285/2018  
INTERNET  
PFC.H.C.1/195/2018  
181-2018

**DÉCIMA SEGUNDA.** izzi podrá rescindir el presente Contrato, en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- Por utilizar el equipo o el Servicio en contravención a las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones aplicable.
- Por incumplimiento del Cliente a cualquier disposición del presente Contrato.
- Si el Cliente comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de izzi.
- Si el Cliente cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato, sin la autorización previa y por escrito de izzi.

**DÉCIMA TERCERA.** El Cliente podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad, en los siguientes casos:

- Si izzi hace caso omiso a cualquier solicitud presentada, debidamente formulada por el Cliente para la prestación del Servicio, ya sea por queja o ajuste.
- Por el incumplimiento de izzi a cualquier disposición del presente contrato.
- En caso de que izzi no cumpla con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la Cláusula Primera de este contrato.
- En caso de que izzi modifique unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- Por incumplimiento de parte de izzi a cualquier disposición legal, reglamentaria, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier otra disposición en materia de telecomunicaciones aplicable.

**DÉCIMA CUARTA.** Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios, para los efectos de este contrato.

Si el Servicio contratado, le permite al Cliente mover de ubicación el Equipo, deberá cerciorarse a través de la página de internet, la app izzi o el CAT, si el sitio en el cual pretende utilizarlo existe cobertura, a fin de poder cubrir sus necesidades de conectividad.

En caso de que el Servicio contratado, le impida al Cliente mover de ubicación el Equipo, y aún sí lo hiciere, ello le impedirá al cliente continuar disfrutando del Servicio, sin perjuicio de que al regresar el Equipo a la ubicación original pactada, pueda continuar disfrutando del mismo en razón de las características propias del servicio.

**DÉCIMA QUINTA.** En caso de que izzi no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la LFTR, el Cliente tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula Décima Tercera.

**DÉCIMA SEXTA.** Cuando izzi modifique las condiciones originalmente contratadas, el cliente tendrá derecho a solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud del cliente, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente izzi.

izzi no podrá obligar al Cliente a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación del servicio o para su continuación, ni podrán aplicar cargos sin su previo consentimiento o que no se deriven del contrato.

Asimismo, el Cliente tendrá derecho de cancelar cualquier servicio adicional, en cualquier momento, sin afectación al Servicio principal contratado, quedando obligado izzi a ejecutar dicha cancelación dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.

**DÉCIMA OCTAVA.** izzi está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por el Cliente.

La aceptación del Cliente para que izzi emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el Cliente en la carátula.

**DÉCIMA NOVENA.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, izzi estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/285/2018  
INTERNET  
PFC.H.C.1/195/2018  
181-2018

comunicación para dar a conocer al Cliente las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca izzi.

izzi deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

**VIGÉSIMA.** izzi deberá entregar al Cliente la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al momento de la aceptación de los términos y condiciones del contrato, por medio de correo electrónico.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** El Cliente no deberá recibir llamadas de izzi, en relación con la promoción de sus servicios, a menos que expresamente manifieste su consentimiento, el cual podrá otorgarse a través de medios electrónicos.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.** El Cliente podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a izzi, de manera gratuita, a través de los canales descritos en la Cláusula Séptima de este contrato.

**VIGÉSIMA TERCERA.** Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

**VIGÉSIMA CUARTA.** El Servicio provisto por izzi cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la LFTR.

El Cliente podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por izzi, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

izzi se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio, además de que preservará la privacidad del Cliente y la seguridad de la red.

izzi publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el IFT, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

izzi podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el IFT, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por el Cliente, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia

**VIGÉSIMA QUINTA.** izzi tiene registrado este modelo de Contrato de Adhesión ante la Profeco bajo el número **181-2018**, pudiendo ser consultado en la página [https://buocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Cablevision Red\\_S.A.de\\_C.V.!!Izzi\\_181-18.pdf](https://buocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Cablevision_Red_S.A.de_C.V.!!Izzi_181-18.pdf)

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

**LCDO. CARLOS IBARGÜENGOYTIA RIVA PALACIO**  
**DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y**  
**CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**



