

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/236/2018
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018
Registro: 147-2018

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL FTTH DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL AXTEL
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO 147-2018
FECHA DE REGISTRO 06/08/2018

TITULO DE CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO FET085893CO-100443
VIGENCIA 29/01/2046
NATURALEZA TELEVISIÓN DE PAGA, INTERNET Y TELEFONÍA LOCAL FIJA Y DE LARGA DISTANCIA



Ciudad de México, a 06 de agosto de 2018

FTTH DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA, presentado por FTTH DE MÉXICO, 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 147-2018, a 06 de agosto 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,



---"El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 147-2018, estuvo vigente del 06 de agosto de 2018, al 06 de mayo de 2019. Dicho modelo fue dado de baja y fue sustituido por el modelo de contrato de adhesión con número de registro 057-2019. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia."

Handwritten signature and initials

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

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 televisión restringida, internet y telefonía fija multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio:  
Servicio:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y  
TELEFONIA FIJA  
PFC.H.C.1/183/2018  
147-2018

Expediente:  
Registro:

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:



**Carátula del Contrato de Servicios y Equipos de Telecomunicaciones**

FTTH de México, S.A. de C.V.  
 Blvd. Díaz Ordaz Km 2.20, L-1, Col. Unidad San Pedro, San Pedro Garza García, Nuevo León. México, C.P. 66215.  
 R.F.C. FME-171222-636

Número de Contrato:
Número de Folio:

Radio base:
-------------

1. Datos del Cliente <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Cliente existente <input type="checkbox"/> Migración <input type="checkbox"/> Upsell <input type="checkbox"/> Nombre (nombre (s), apellidos) o Razón Social Completa		2. Información Fiscal <input type="checkbox"/> Igual que dirección de Servicio <input type="checkbox"/> Calle: <input type="text"/> Número Exterior <input type="text"/>	
Fecha de Nacimiento: Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/> Teléfono Casa <input type="text"/> Teléfono Celular <input type="text"/> Correo Electrónico <input type="text"/>		Número Interior <input type="text"/> Colonia <input type="text"/> Delegación o Municipio <input type="text"/> Estado <input type="text"/> C.P. <input type="text"/>	
<b>Información Adicional en caso de Negocio</b> Giro del Negocio <input type="text"/>		Nombre del Representante Legal (Sólo persona moral) <input type="text"/> Teléfonos Representante Legal <input type="text"/>	
Sector: <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Otro: <input type="text"/> Fecha de Establecimiento: Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/> Número de empleados <input type="text"/> Nombre Comercial <input type="text"/>		RFC <input type="text"/> Homó Clave <input type="text"/>	

3. Dirección de Servicio Calle <input type="text"/>		Sitio <input type="checkbox"/> Rentado <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/>	Número Exterior <input type="text"/>	Número Interior <input type="text"/>
Entrecalle 1 (Esquina más cercana al domicilio) <input type="text"/>		Entrecalle 2 <input type="text"/>		
Colonia <input type="text"/>	Delegación o Municipio <input type="text"/>	Estado <input type="text"/>	C.P. <input type="text"/>	
Referencia de ubicación <input type="text"/>				

4. Dirección de Envío de Factura <input type="checkbox"/> Factura Electrónica (Sin Costo) <input type="checkbox"/> Factura Impresa (Sin Costo) <input type="checkbox"/> Igual que dirección de Servicio <input type="checkbox"/>		Calle <input type="text"/>	Número Exterior <input type="text"/>	Número Interior <input type="text"/>
Colonia <input type="text"/>	Delegación o Municipio <input type="text"/>	Estado <input type="text"/>	C.P. <input type="text"/>	

5. Croquis de Ubicación		
Entrecalle 1: <input type="text"/>	Calle Principal: <input type="text"/>	Entrecalle 2: <input type="text"/>



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/183/2018  
**Registro:** 147-2018

<b>6. Costo de Contratación / Renta Mensual</b>	
Detalle de promoción: <input type="checkbox"/> T/C a Portabilidad <input type="checkbox"/> \$ _____ Efectivo <input type="checkbox"/> En caso de que las partes acuerden un plazo mínimo forzoso, este será de _____ meses (no excederá de 24 meses),	Lugar de Pago de Contratación: <input type="checkbox"/> Map <input type="checkbox"/> Banco <input type="checkbox"/> Otro
Método de Pago de Renta Mensual: <input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Pago Recurrente Mensual	

<b>7. Recibo de Pago (Efectivo)</b>	
Recibimos \$ _____	Cantidad en letras) _____
Nota: El importe que ampara el presente recibo será procesado en la primera factura que se emita conforme el contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones. Favor de trazar una línea en caso de no utilizarse.	

<b>8. Especificaciones del Servicio</b>	<b>9. Uso Exclusivo Axtel</b>
	Orden DMS: _____ Fecha de Instalación: _____ Teléfono Asignado: _____ Nombre del Vendedor: _____ Canal: _____

<b>10. Equipo nuevo</b>	<b>11. Cliente desea Portabilidad</b>
<input type="checkbox"/> Teléfono Alámbrico <input type="checkbox"/> Teléfono Inalámbrico <input type="checkbox"/> Módem Marca: _____ Precio: \$ _____ <input type="checkbox"/> 6 M <input type="checkbox"/> 12 M <input type="checkbox"/> Cargo Único <input type="checkbox"/> \$0 pesos por Promoción	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Número(s) Teléfonico(s) a Portar: _____

<b>12. Comentarios adicionales</b>

¿Acepta recibir información de las ofertas productos y/o servicios de Axtel y/o que sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios?  Sí  No

El Cliente desea recibir la carta de los derechos mínimos de los usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones por correo electrónico.  Sí  No

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

En caso de aceptar, el correo electrónico para tal fin es: \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO**

Por medio de la presente autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por \_\_\_\_\_ meses.

No. de Tarjeta: \_\_\_\_\_  
Institución Bancaria: \_\_\_\_\_

Firma o Rubrica de "EL SUScriptor" \_\_\_\_\_

El Cliente en este acto manifiesta para todos los efectos legales a que se haya lugar, que los datos indicados por él en esta Carátula son correctos y ciertos y que al firmar el presente instrumento, está de acuerdo en sujetarse a los términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones que establece al reverso de la presente Carátula.

<b>CLIENTE</b>	<b>PROVEEDOR</b>
_____ Firma del Cliente	_____ Firma
_____ Nombre	_____ Nombre del Representante Legal
_____ Nombre y Firma del Representante Legal	

**Lugar y Fecha de Firma del Contrato**

En \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Mes / Día / Año

SAP 10001467



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

**CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** (el "**Contrato**"), que celebran por una parte FTTH DE MÉXICO, S.A. DE C.V. (el "**Proveedor**") y por la otra parte (el "**Cliente**"), quien junto con el Proveedor, en lo sucesivo se les denominará las "**Partes**", los cuales se sujetan al tenor de las siguientes:

### CLÁUSULAS:

**Primera: Definiciones.-** Para efectos del presente Contrato se entenderá por:

**"Carátula"** Documento(s) parte integrante del contrato, mediante el (los) cual (es) se especifica el tipo de Servicio y/o equipos que se le solicita al Proveedor por parte del Cliente para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones. La Carátula se formalizará previa validación con el Cliente de la solicitud de contratación del servicio y antes de proceder a la activación del servicio e instalación de los equipos y con la firma autógrafa del Cliente, ya que en caso contrario el Proveedor no instalará servicio alguno y procederá con la cancelación. En ésta el Cliente podrá autorizar previo consentimiento, los cargos extras en caso de adquirir servicios adicionales contratados, mismos que se verán reflejados en el Comprobante Fiscal correspondiente. El Cliente podrá proceder con la firma de Carátulas posteriores, dependiendo de los Servicios adicionales que el Cliente pudiera solicitar.

**"Centro Integral"**. Centro de atención del Proveedor, el cual estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año de manera gratuita, a través del número telefónico 15-15-14-14, para la supervisión en general del Servicio; así como para hacer el respectivo reporte por fallas, robo o interrupciones en el Servicio y/o en el Equipo de Acceso o del Equipo para el Cliente y atender aclaraciones y quejas respecto de los servicios contratados.

**"IFT"**. Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**"Dirección de Servicio"**. El lugar señalado por el Cliente donde el Proveedor instalará el Equipo de Acceso y prestará los Servicios objeto del presente Contrato, el cual podrá ser igual o diferente al domicilio de facturación, según se indica en el presente Contrato y/o en la Carátula correspondiente.

**"Disposiciones Aplicables"**. Título de Concesión otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Reglas del Servicio Local, las Reglas del Servicio de Larga Distancia, las Reglas de Portabilidad Numérica, el Reglamento de Telecomunicaciones, el Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos, y la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012.

**"Datos Personales"**. Se refiere a toda aquella información relativa al individuo que lo identifica o lo hace identificable.

**"Equipo de Acceso"**. El cableado, conectores, infraestructura y demás materiales propiedad del Proveedor, necesarios para la prestación de los Servicios objeto del contrato y que se instalarán en el interior y/o el exterior de la Dirección del Servicio. El Equipo de Acceso es propiedad del Proveedor por lo que serán entregados al Cliente en comodato.

**"Equipo para el Cliente"**. Es el equipo de telecomunicaciones, propiedad del Cliente o provisto por el Proveedor, en la modalidad señalada en la caratula, misma que podrá ser en compraventa o comodato, mediante el cual el Cliente puede acceder a los Servicios ofrecidos por el Proveedor.

La marca, modelo y número de identificación del Equipo para el Cliente, se asentará en la Carátula del presente Contrato.

**"Comprobante Fiscal"**. La factura emitida por el Proveedor, donde se desglosa de forma clara y precisa los cargos generados al Cliente por el uso del Servicio proporcionado por el Proveedor, y/o por el equipo, solicitados por el Cliente para el uso del Servicio.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

**“Garantía”**. Documento que proporciona el Proveedor al Cliente al momento de la entrega del Equipo para el Cliente cuando es adquirido en la modalidad de compraventa, mediante el cual el Proveedor se obliga a responder por dicho Equipo contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento del mismo durante la vigencia del presente contrato.

**“Calidad del Servicio”** El Proveedor deberá prestar los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes

**“Límite de Consumo”** Es el mecanismo de protección establecido al momento de la contratación en el que se señala un límite en el consumo de los Servicios para evitar que se generen saldos desmedidos que no puedan ser solventados por el Cliente. Una vez que el Cliente adeude la cantidad correspondiente al límite de consumo se suspenderá el servicio. En caso de que el cliente deba menor cantidad al límite de consumo continuará recibiendo el Servicio. El proveedor deberá avisar al Cliente a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita a elección del Cliente, una vez que alcance el 70% de su límite de consumo. Cualquier cantidad que el Proveedor cobre por encima del límite de consumo será totalmente improcedente.

**“Plan Comercial”**. Los programas comerciales que el Cliente selecciona en la Carátula al momento de contratar los Servicios objeto del presente Contrato y que se detallan en la misma, y pueden ser consultados en la página de internet [www.axtel.mxcom](http://www.axtel.mxcom). Dichos programas comerciales determinarán las Tarifas previamente registradas y vigentes ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y estarán sujetos a los términos del presente Contrato. Así mismo cualquier Carátula firmada por el Cliente formará parte integral del presente Contrato.

**“Portabilidad”**. Derecho de los usuarios de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicio.

**“Punto de Demarcación”**. El lugar en donde se conecta el equipo del Cliente a la Red del Proveedor, representado por el Equipo de Acceso.

**“Red”**. Significa la red pública de telecomunicaciones del Proveedor.

**“Saldo”**. Es la cantidad en dinero que se haya generado por el uso de los Servicios efectivamente realizado y éste resulte en favor del Proveedor, mismo que se desglosará en el Comprobante Fiscal.

**“Servicio originalmente contratado” o “Servicios originalmente contratados”**. Todo servicio(s) objeto del presente contrato que pueden ser; Servicio de telefonía, Servicio de internet y/o Servicio de TV. El Servicio o Servicios originalmente contratados se prestará a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas; es decir, sin privilegios o distinciones discriminatorias.

**“Servicios Adicionales”**. Son los servicios opcionales que podrán ser contratados por el Cliente con posterioridad a la firma del Contrato y distintos a los Servicios originalmente contratados de acuerdo a los planes comerciales. El Cliente deberá solicitarlos y/o autorizarlos a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, aceptando que los cargos extras por Servicios Adicionales se vean reflejados en el Comprobante Fiscal.

No se podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados por el Cliente, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento o que no se deriven del contrato correspondiente

Los Servicios Adicionales podrán ser cancelados o terminados en cualquier momento a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El Proveedor tendrá un plazo de 5 días naturales para cancelar los servicios adicionales que así solicite el Cliente.

El Proveedor podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado de acuerdo con la solicitud del Cliente.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

**“Servicio de Internet”**.- El servicio de acceso a Internet a través de la red del proveedor o la transmisión bidireccional de datos a través de cable coaxial y/o fibra óptica del proveedor.

**“Servicio de Telefonía Fija”** 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.

**“Servicio de Televisión Restringida”**. Servicio por el que el proveedor distribuye al Cliente, de manera continua, programación de audio y video asociado.

**“Tarifa”**. Es la cantidad que el Cliente deberá pagar: (1) Por el Servicio de conformidad con el Plan Comercial seleccionado, las Tarifas vigentes y previamente registradas ante el IFT sujetas al tipo de Plan Comercial, las cuales serán las siguientes: (i) **Tarifa por Instalación**, misma que podrá ser pagada en una exhibición o en parcialidades según el Cliente lo elija en la carátula, misma que no podrán exceder de 24 meses exceptuando que por acuerdo entre las partes se establezca en la Carátula un período distinto; (ii) **Renta Mensual por servicio**, corresponde al consumo de los Servicios que el Cliente realice y (iii) **Cargos por servicios adicionales** correspondientes a servicios no incluidos en los paquetes comerciales tales como: a) servicios adicionales al servicio de TV restringida; es decir, cargos por rentas de películas y b) costos por llamadas adicionales al paquete inicialmente contratado. El Cliente podrá consultar estas tarifas a través de las páginas de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) y/o [http://ucswwebift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucswwebift.org.mx/ift_visor/), [www.axtel.mx/servicios/portada](http://www.axtel.mx/servicios/portada), en los Centros de Atención al Cliente Axtel y/o directamente en el Centro Integral Axtel (2) Por el Equipo para el Cliente, de conformidad con los términos de pago establecidos en la Carátula del presente Contrato.

**Segunda: Objeto**.- Durante la vigencia del presente Contrato, el Proveedor se obliga a prestar al Cliente los Servicios de telecomunicaciones que se hayan contratado que consisten en telefonía fija, televisión restringida e Internet, siempre y cuando se cumplan todos los requisitos que se establecen en el presente Contrato, en la Carátula y el Cliente haya cubierto los pagos correspondientes. El Cliente puede consultar los planes o paquetes de servicio contratados, las condiciones comerciales establecidas en el contrato, las áreas o regiones geográficas con cobertura, niveles de servicio aplicables en la página de Internet [www.axtel.mx](http://www.axtel.mx) y en los Centros Integrales.

La entrega de los Servicios y/o Equipos bajo los términos del presente Contrato se hará en la Dirección del Servicio. Independientemente de lo anterior, si los Equipos no fueron entregados con las características en las que fueron solicitadas por el Cliente, éste podrá dar por terminado el Servicio. El Proveedor deberá devolver las cantidades pagadas por el Cliente inmediatamente.

Durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente podrá adquirir Servicios y/o Equipos adicionales, los cuales formarán parte integrante del presente Contrato, siempre y cuando el Cliente se encuentre al corriente en sus pagos de conformidad a lo establecido en el presente Contrato.

**Tercera. Vigencia**.- La vigencia del presente Contrato será por tiempo indefinido, es decir, que el Cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones. En caso que las partes acuerden un plazo mínimo forzoso este no excederá de 24 meses y se señalará en la Carátula. Si las condiciones comerciales, previo acuerdo entre las Partes, comprenden un periodo forzoso distinto a los 24 meses éste se señalará en la Carátula del Contrato y prevalecerá de conformidad. Dicho periodo correrá y por lo tanto iniciará el cobro del servicio a partir de la fecha de la prestación del Servicio, y se le comunicará a El Cliente de manera fehaciente que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 días de anticipación, por cualquier medio con que cuente el Proveedor.

En caso de pactar un plazo forzoso, cuando el proveedor modifique las condiciones originalmente contratadas, El CLIENTE podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y el proveedor deberá pagar la tarifa de instalación que en ningún caso será equiparada a una pena convencional.

**Cuarta. Obligaciones del Proveedor**.- Para los servicios de telefonía fija, internet y televisión restringida, son obligaciones del Proveedor:



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

- a) Instalar el Equipo para el Cliente (siempre y cuando sea factible técnicamente) en la fecha y hora acordada en la caratula.
- b) Mantener y operar la Red y el Equipo de Acceso, garantizando la eficiencia hasta el Punto de Demarcación.
- c) Iniciar la prestación del Servicio y/o entregar el Equipo al Cliente, en la Dirección del Servicio, una vez que i) haya sido aprobado el presente Contrato mediante la firma del Cliente, ii) se haya validado la factibilidad técnica de los Servicios, iii) el Cliente haya realizado el pago de la Tarifa por Instalación de acuerdo a lo señalado en la Carátula, lo cual debe suceder en un plazo no mayor de 10 (diez) días posteriores a la firma del Contrato.
- d) Si al momento de la instalación en la Dirección del Servicio, el sitio no se adecua a las necesidades técnicas requeridas por el Proveedor a la firma del contrato y con el tiempo suficiente para llevar a cabo la instalación del Equipo de Acceso en la fecha programada, el Proveedor por una sola vez programará, dentro de los horarios acordados con el Cliente, una nueva fecha y hora aproximada de instalación y la notificará al Cliente. En caso de que sea imposible programar la instalación el presente contrato quedará sin efectos y el proveedor devolverá inmediatamente las cantidades entregadas por el cliente.
- e) Llevar a cabo la prestación del Servicio para el Cliente de conformidad a lo dispuesto en el presente Contrato y la Carátula. Los Servicios se prestarán de forma continua, uniforme, regular y eficiente para cumplir con las metas de calidad establecidos por las Disposiciones Aplicables.
- f) El Proveedor deberá emitir mensualmente el Comprobante Fiscal de los Servicios contratados por el Cliente, haciendo llegar dicho Comprobante Fiscal diez días antes a la fecha de pago, al domicilio del Cliente o mediante correo electrónico, según lo solicite el Cliente y se establezca en la caratula del Contrato. Así mismo en el Comprobante Fiscal se desglosarán los Servicios prestados por el Proveedor, así como los equipos y los servicios adicionales.
- g) En caso de Portabilidad, El Proveedor llevará a cabo la ejecución de la misma en un plazo que no exceda de 24 horas y sin costo alguno para el Cliente, en caso de que el Proveedor no lleve a cabo la Portabilidad en el tiempo anteriormente referido, el Cliente tendrá derecho a exigir la pena convencional al Proveedor equivalente al monto mensual que el Cliente pague por los Servicios y a cancelar el contrato sin penalidad alguna, de conformidad con las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o conforme a las disposiciones aplicables.
- h) El proveedor informará previo a la contratación cuáles son los medios mínimos con los que el Cliente deberá contar a fin de poder contratar el servicio de internet.
- i) El Proveedor está obligado a proporcionar un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual el Cliente podrá solicitar el bloqueo de cierto contenido dentro de la programación clasificada para mayores de edad.
- j) En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones instalado en el domicilio se encuentre sujeto a garantía, El Proveedor suspenderá el cobro del servicio de Telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al Cliente un equipo terminal de Telecomunicaciones sustituto de las mismas características. La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando El proveedor acredite que El Cliente está haciendo uso del servicio de Telecomunicaciones.
- k) El Proveedor no realizará llamadas al Cliente sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

El Proveedor será el único responsable por la prestación de los Servicios contratados.

### Quinta. Obligaciones del Cliente.- Son obligaciones del Cliente:

- a) El Cliente deberá pagar al Proveedor los cargos establecidos en el Comprobante Fiscal en la fecha límite de pago, aún y cuando por alguna razón no haya recibido en el domicilio acordado el Comprobante Fiscal el Cliente podrá externar su consentimiento de contar con la opción de obtener su comprobante fiscal por medios electrónicos a través del portal del Proveedor en cualquier momento. En su caso podrá solicitar sin costo al Proveedor que le proporcione la información necesaria para que pueda efectuar el pago que corresponda o el Comprobante Fiscal correspondiente a través de diferentes medios.
- b) Responsabilizarse y hacer buen uso del Servicio y/o Equipo para el Cliente proporcionado por el Proveedor.
- c) Cubrir al Proveedor todos los cargos por el uso de los servicios, así como los intereses legales aplicables por pago extemporáneo. Proporcionar a su costo la energía eléctrica necesaria para la debida prestación de los servicios.





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

siendo responsable el Cliente que sus instalaciones eléctricas cumplan con los requisitos técnicos aplicables.

- d) Utilizar únicamente equipos homologados y/o certificados por las autoridades competentes.
- e) No instalar extensiones para utilizar el Servicio en otro domicilio distinto al estipulado en este Contrato y no realizar ningún tipo de reventa y comercialización del Servicio a excepción de los Programas Comerciales que así lo requieran y que se perfeccionen al momento de la firma del Contrato.
- f) El Cliente podrá solicitar al Proveedor, cambiarse de un Plan Comercial a otro, siempre y cuando el Cliente esté al corriente con sus pagos. El Cliente podrá decidir si acepta recibir o no información de las ofertas productos y/o servicios del proveedor conforme a la opción establecida en la Carátula del presente Contrato.
- g) El Cliente se obliga a hacer uso del Servicio de telefonía, de conformidad con el presente contrato y demás disposiciones aplicables.
- h) Para el buen uso de los Servicios de Telefonía Fija, queda prohibida la utilización de los Servicios para realizar actividades que el Proveedor identifique que son con fines de lucro y en general para cualquier uso que difiera al uso autorizado por el Proveedor, 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.
- i) Para el buen uso de los Servicios de Internet el Cliente deberá considerar al menos lo siguiente:
  - i. Que el Proveedor no será responsable por cualquier daño sufrido por el Cliente por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas o interrupción del Servicio, así como virus, gusanos, troyanos y cualquier otro código malicioso que dañe u ocasione la pérdida de la información del Cliente.
  - ii. Que el uso de cualquier información obtenida a través del Servicio es bajo riesgo del Cliente.
  - iii. El Cliente podrá navegar dentro del domicilio del Servicio instalado, desde cualquier dispositivo con acceso a Internet, quedando bajo su estricta responsabilidad tomar todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software
- j) Para el caso de que el Cliente cuente con el Servicio de televisión y audio restringidos el Proveedor no será responsable del uso que haga el Cliente respecto a la programación que se transmita toda vez que el Cliente es el único responsable por el servicio adquirido.

**Sexta. Del Equipo de Acceso.-** Para todos los efectos a los que hubiere lugar las Partes reconocen que el Proveedor es el único propietario y dueño del Equipo de Acceso. No obstante lo anterior, para cumplir con el Servicio, el Proveedor en este acto hace entrega de la posesión material en modalidad de comodato del mismo al Cliente, dicho equipo se describe en la Carátula y hasta en tanto el Proveedor no haya retirado y desinstalado el Equipo de Acceso, este quedará bajo la responsabilidad y cuidado del Cliente, de conformidad con las Disposiciones Aplicables. Por lo tanto, el Equipo de Acceso se sujetará a lo siguiente:

- a) Durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente es responsable del uso que le dé al Equipo de Acceso. En caso de uso indebido responderá por los daños, perjuicios o pérdidas que sufra el mismo, y en caso de que se genere algún cargo, se verá reflejado en el comprobante fiscal correspondiente. El cargo total por reparación no podrá exceder el valor total del equipo, cuando sea imputable al Cliente.
- b) En caso de que el Cliente incumpla con cualquiera de sus obligaciones, o por la terminación y/o rescisión del presente Contrato, el Cliente, sin necesidad de orden judicial o administrativa, deberá permitir al personal del Proveedor el retiro y la desinstalación del Equipo de Acceso, dentro del término de 30 días naturales. El Proveedor notificará al Cliente la fecha y hora en que el personal llevará a cabo el retiro, identificándose el personal en el domicilio del Cliente.
- c) Si el Cliente requiere la reubicación en el mismo domicilio del Equipo de Acceso y/o cualquiera de sus partes, deberá solicitarlo previamente al Proveedor. Por lo anterior, el Cliente no podrá unilateralmente revisar, remover, reubicar y/o alterar la instalación y/o configuración del Equipo de Acceso o parte del mismo sino hasta en tanto no tenga la autorización del Proveedor.
- d) El Proveedor tiene la facultad de incorporar en el Equipo de Acceso, los emblemas, placas, marcas y demás signos ostensibles de propiedad que estime pertinentes, teniendo el Cliente la obligación de mantenerlos en el sitio en que los haya colocado el Proveedor.
- e) En caso de que el Equipo de Acceso sea objeto de robo o sufra algún daño y/o falla el Cliente tiene la obligación de reportarlo de forma inmediata al Proveedor a través de su Centro Integral para que se tomen las medidas pertinentes. Una vez que el Cliente acredite haber hecho del conocimiento de la autoridad competente el robo, no será



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

responsable de los cargos que se generen por el equipo.

**Séptima. Tarifas y Forma de Pago.**- Las partes acuerdan que la Renta Mensual por el Servicio se facturará un mes por adelantado, en el Comprobante Fiscal se facturarán, en caso de que así proceda los cargos correspondientes a los Equipos para el Cliente de acuerdo a lo establecido en la Carátula correspondiente, así como también se señalarán las tarifas, montos, precios, fecha y lugar de pago de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Las Tarifas y demás cargos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro impuesto que conforme a la legislación fiscal vigente resulte aplicable. El pago por los Servicios y/o Equipos para el Cliente podrá realizarse en cualquier institución con la que el Proveedor tenga convenio y se especifique en el Comprobante Fiscal respectivo.

El Cliente será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en su Comprobante Fiscal. El Cliente podrá objetar los cargos que no reconozca siempre y cuando no haya pasado su fecha límite de pago independientemente del término de un año para presentar una queja ante Profeco. Asimismo El Cliente podrá retener el pago por los montos no reconocidos hasta en tanto se determine la procedencia de la objeción, sin que El Proveedor pueda suspender el servicio. El Proveedor en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales deberá efectuar las investigaciones necesarias sobre los cargos que el Cliente objete, una vez que tenga dichos resultados se los informará al Cliente. Si la reclamación es improcedente, el Cliente deberá pagar al Proveedor el monto retenido por los cargos no reconocidos. En el supuesto de que fuera procedente la reclamación del Cliente, el Proveedor procederá con la compensación correspondiente más la bonificación de cuando menos el 20% del monto reclamado y el mismo se verá reflejado en el próximo Comprobante Fiscal que se emita.

En caso de que el Cliente no cumpliera con cualquiera de las obligaciones de pago a su cargo derivadas del presente Contrato, el Proveedor podrá cobrar los intereses legales aplicables por pago extemporáneo así como las cantidades vencidas y no pagadas a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento.

**Octava. Supervisión y Mantenimiento.**- Para las labores de supervisión, cambio, actualización o mantenimiento del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio, el proveedor notificara previamente cuando menos 3 días hábiles de anticipación al cliente los horarios y fechas de dichas labores. En caso de que el Proveedor exceda los horarios señalados deberá compensar y bonificar al consumidor por el tiempo que exceda la afectación.

**Novena. Equipo para el Cliente.**- El Cliente podrá adquirir con el Proveedor o un tercero, los aparatos telefónicos, ruteadores, multiplexores, equipos de telecomunicaciones, accesorios, y/o equipo terminal, siempre y cuando dicho equipo esté debidamente homologado. De acuerdo a lo anterior, si el Cliente no utiliza equipo y/o accesorios debidamente homologados, el Proveedor podrá optar por rescindir el presente Contrato. El Cliente será responsable por los daños y perjuicios que se causen al Proveedor, a su Red o a cualquier parte del Equipo de Acceso, por la instalación, uso, empleo o manejo del equipo no homologado o accesorios utilizados por el Cliente.

**Décima. Recuperación en caso de Interrupción del Servicio y Compensación.** El Cliente tiene el derecho a recibir del Proveedor 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 Proveedor, 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 Proveedor, el Cliente tendrá el derecho de recibir dicha bonificación sin que medie aviso alguno por parte del Cliente. En caso de que la falla se presente en un caso concreto, por causas imputables al Proveedor, el Cliente afectado deberá dar aviso con fines informativos al CAT, en este caso realizará la bonificación conforme a lo estipulado en la presente cláusula.

Tratándose de casos no imputables al Proveedor, ésta bonificará o se abstendrá de cobrar al Cliente, la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando esté suspendido parcial o totalmente el servicio de voz y/o telefonía, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, por más de setenta y dos horas consecutivas, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables al Cliente. Para lo anterior el Cliente afectado deberá dar aviso con fines informativos al CAT.

El Proveedor instrumentará los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio de Televisión dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas, salvo que la autoridad competente autorice un plazo diferente



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

El Proveedor dará aviso al Cliente, 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 Primera. Bonificación .-** Para todo lo relacionado a la bonificación y compensación Del Cliente, el Proveedor estará a lo señalado por los artículos 92, 92 bis y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el artículo 191 fracción XIII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el artículo 10 fracción III del Reglamento de Televisión y audio Restringidos, artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones así como al numeral 5.2.14 de 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.

**Decima Segunda Servicio de Televisión y Audio Restringidos.-** Para el caso de que el Cliente cuente con el Servicio de televisión y audio restringidos, mediante la firma del presente contrato, el Cliente reconoce que para la recepción y reproducción de los canales en Alta Definición o *High Definition* por sus siglas en inglés (HD), será necesario que el Cliente cuente con un aparato receptor con esta funcionalidad.

El Cliente reconoce y acepta que la disponibilidad, horarios, repeticiones y en general el contenido de la programación, está sujeta exclusivamente a los proveedores emisores de los contenidos del servicio de televisión de paga del Proveedor, notificándole previamente a El Cliente de los cambios en la barra de contenidos, por cualquier medio con el que cuenten las partes y con 15 días de anticipación a dichos cambios, en caso que el Cliente no esté de acuerdo con dichos cambios podrá dar por terminado el contrato.

El proveedor deberá notificar al Cliente los cambios en el contenido de los Paquetes del Servicio de televisión y audio restringidos, a través de los medios previamente pactados, además de colocar la información en la página de internet (<http://www.axtel.mx>), por medio del sistema de televisión, a través del Comprobante Fiscal anterior a la fecha de su aplicación o por cualquier otro medio que el Proveedor estime pertinente. Dichos cambios así como los incrementos de tarifas deberán ser notificados al Cliente con al menos 15 (quince) días de anticipación a su aplicación y a su vez el Cliente tendrá 15 (quince) días posteriores a la aplicación de las modificaciones y/o incrementos para cancelar el Servicio o en su caso el presente Contrato, aún y cuando se encuentre sujeto a un plazo forzoso sin penalidad alguna.

En caso de que se generen interrupciones al Servicio de Televisión y Audio restringidos, el Cliente deberá contactar al Centro de Atención a Clientes citado en la Cláusula primera del presente contrato para que el Proveedor lleve a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

**Décima Tercera. Límite de Consumo. Las partes al momento de la contratación podrán establecer un límite de consumo para los Servicios de telefonía.** Una vez que el consumidor adeude la cantidad correspondiente al límite de consumo se suspenderá el servicio. En caso de que el cliente deba menor cantidad al límite de consumo continuará recibiendo el servicio. El proveedor deberá avisar al cliente por los medios de contacto, una vez que alcance el 70% de su límite de consumo, Cualquier cantidad que el proveedor cobre por encima del límite de consumo será totalmente improcedente. El cliente podrá solicitar al Proveedor del Servicio se disminuya el límite de consumo establecido en cualquier momento lo cual podrá realizar a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones.

**Décima Cuarta. Neutralidad de las Redes.-** Los Servicios provistos por El proveedor al cliente, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de conformidad con lo siguiente:

- a) El cliente podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por El proveedor, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.
- b) El proveedor se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.
- c) El proveedor preservará la privacidad de El cliente y la seguridad de la red.
- d) El proveedor 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 Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.
- e) El proveedor podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

por El cliente, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

**Décima Quinta. Cambio de Domicilio.-** El Cliente podrá solicitar previamente y por los medios convenidos, que el Proveedor preste el Servicio en otro domicilio diferente en donde se está prestando actualmente, siempre y cuando, el Cliente esté al corriente con sus pagos; lo anterior estará sujeto a que el Proveedor cuente con las facilidades técnicas o de cobertura y no exista alguna restricción técnica, para efectuar el cambio solicitado. En este caso, el Cliente deberá pagar previo al cambio de domicilio la tarifa correspondiente registrada por el Proveedor ante la Autoridad competente. En caso de que en el nuevo domicilio no se pueda prestar los Servicios por parte del Proveedor, se estará a lo señalado en la cláusula Décima Séptima de este Contrato.

**Décima Sexta. Causas de Suspensión del Servicio.-** El Proveedor podrá suspender total o parcialmente el Servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte previa notificación al Cliente en los siguientes casos:

- 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 Cliente 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). Por incumplimiento o violación a cualquiera de las disposiciones establecidas en este contrato.
- g) 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.
- h) Cuando el Cliente envíe mensajes masivos que constituyan cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios en hardware o en Internet.
- i) Hospedar sitios web amigables al spam, incluyendo sitios con software de spam.
- j) Cuando a través de los Servicios de Internet o Telefonía se hagan propuestas fraudulentas de productos y/o servicios.
- k) Cuando el Cliente 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 cuando se detecte la falsificación de un mensaje electrónico.
- l) Por superar el límite de Consumo
- m) Por cualquier supuesto de suspensión en que incurra el Cliente al presente contrato, éste estará obligado a pagar los cargos que se generaron hasta ese momento.

**Décima Séptima. Terminación del Contrato.-** La terminación y Rescisión del Contrato aplicará de conformidad con las disposiciones siguientes:

El Proveedor, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso legal derivado del presente Contrato o de la Ley, podrá dar por rescindido el presente Contrato, sin responsabilidad, pena, ni recargo alguno, y sin necesidad de declaración judicial previa, mediante aviso por escrito que envíe al Cliente con 10 (diez) días naturales de anticipación, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por falta de pago por el Servicio.
- b) Si el Cliente remueve o cambia unilateralmente la localización del Equipo del Proveedor o cualquiera de sus partes, independientemente de la responsabilidad del Cliente por los daños y perjuicios que resulten.
- c) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
- d) Por el uso ilegal de los servicios.
- e) Si EL CLIENTE hubiera proporcionado al Proveedor datos falsos en relación con su identidad o con cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los SERVICIOS.
- f) Si el CLIENTE cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito del Proveedor.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

- g) Por la muerte del Cliente, en caso de que el Cliente sea persona física o por la terminación de la sociedad, en caso de que el Cliente sea persona moral
- h) Si el Cliente utilizó los Servicios de forma distinta para la que se contrataron, tal y como lo podrían ser de manera enunciativa más no limitativa: la reventa, renta y uso de terceros de conformidad con lo establecido en el presente Contrato y en la o las Carátulas
- i) Para el caso de que el Cliente cuente con el Servicio de televisión y audio restringidos y realice la reproducción y/o distribución no autorizadas de películas, series, programas o cualquier otro contenido protegido por los derechos de autor, así como cualquier tipo de acción delictiva con la propiedad del contenido de la programación.
- j) Por la pérdida de la concesión otorgada por la Autoridad.

El Cliente podrá dar por terminado el presente Contrato sin responsabilidad, mediante aviso al proveedor por los medios convenidos, en los siguientes supuestos:

- a) Por un acto de autoridad competente que así lo determine.
- b) Por cualquier incumplimiento del Proveedor a las obligaciones señaladas en el presente contrato.
- c) Por mala calidad en el servicio o fallas imputables al Proveedor debidamente acreditadas, independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato.
- d) Por no cumplir con las velocidades de internet ofrecidas en su caso, previamente acreditadas.
- e) Por no acudir a tres visitas técnicas agendadas de manera consecutiva.
- f) Por modificar las condiciones de cualquiera de los SERVICIOS.
- g) Por la realización de cargos indebidos de manera reiterada, independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato
- h) El Cliente realiza el proceso de portabilidad de uno o más números geográficos o no geográficos que tenía contratados con el Proveedor, las Partes acuerdan que se darán por terminado anticipadamente únicamente aquellos Servicios con respecto a los números telefónicos a ser portados, en el entendido de que la terminación de dichos Servicios aplicará a partir de la fecha en que se realice la portabilidad de los números y el Cliente realice el pago al Proveedor de todos los cargos y penas que se mencionan en la presente Cláusula Décimo Sexta
- i) En caso de que el Proveedor, actuando como Operador Receptor de conformidad con las Reglas de Portabilidad, no ejecute la Portabilidad dentro de los plazos y términos establecidos en dichas Reglas de Portabilidad, para el caso de causas no imputables al Usuario. En el caso de realizarse trámite de portabilidad numérica, éste no tendrá costo alguno, debiendo realizarse en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la notificación de la solicitud y en el supuesto de que la misma no se efectúe por causas imputables al Proveedor, se cubrirá una penalidad al Cliente en términos del párrafo siguiente. En caso de que no se realice la portabilidad en el plazo convenido, por causas imputables al Proveedor, el Cliente tendrá derecho a exigir las compensaciones equivalentes al valor de la renta mensual proporcional al tiempo en que no se realice la portabilidad, siempre y cuando el Cliente haya cubierto los pagos por los servicios que sí disfrutó hasta el momento de la cancelación.
- j) En caso de que el Proveedor, no preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste
- k) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
- l) El Cliente haya solicitado un cambio de domicilio del lugar en donde se presten los Servicios, y en la nueva ubicación no sea posible técnicamente por parte del Proveedor prestar dichos Servicios contratados y el Cliente haya decidido no utilizar los Servicios en el domicilio original, el presente Contrato se dará por terminado
- m) Porque el Proveedor se encuentre imposibilitado para prestar los Servicios contratados
- n) Porque el Proveedor lleve a cabo la cesión, transferencia o cualquier forma similar o análoga de transmitir los derechos y obligaciones contenidos en el Contrato, sin previo aviso a El Cliente

Independientemente del supuesto que se trate, el Cliente deberá cumplir con lo siguiente:

El Cliente deberá cubrir al Proveedor, los cargos y contraprestaciones correspondientes a:

1. Todos los cargos pendientes correspondientes por Servicios efectivamente recibidos;



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

2. En caso de un plazo forzoso, según se establezca en la Carátula respectiva, también le corresponderá cubrir los cargos correspondientes a la tarifa por Instalación.

**Décima Octava. Cambios de Número Telefónico.-** El Cliente podrá solicitar a través del Centro Integral Axtel sin cargo alguno el cambio del número telefónico asignado al momento de la instalación del servicio, siempre y cuando esté al corriente en el pago de su Comprobante Fiscal y cumpla con el procedimiento que se le señale en su momento. Así mismo, el Proveedor previo aviso al Cliente por los medios establecidos además de vía telefónica y/o mediante su Comprobante Fiscal, podrá cambiar, sin cargo y sin responsabilidad alguna, el número telefónico asignado al Cliente **por** (i) la disposición de la autoridad (ii) cambios regulatorios, (iii) desastres naturales, (iv) cambio de código de área y (v) el cambio de la longitud del número telefónico. Cabe citar que en caso de que el Cliente se encuentre inconforme con el cambio del número telefónico realizado por el Proveedor, sin responsabilidad alguna podrá optar por la cancelación definitiva del Contrato de Prestación de Servicios aún y cuando se encuentre sujeto a un plazo forzoso sin penalidad alguna.

**Décima Novena.- Garantía de los Equipos.-** En caso de que los Equipos de Acceso o Equipos para el Cliente cuenten con garantía la misma le será entregada a El Cliente de manera escrita al momento de la entrega de los Servicios y/o Equipo de Telecomunicaciones y en caso de requerir hacer efectiva la garantía esta se realizara el proveedor. La garantía mencionada en el párrafo anterior, incluye: i) su alcance, vigencia, cobertura, condiciones y excepciones de su cumplimiento; ii) procedimiento y ubicación de los lugares en los que el Cliente puede solicitar el cumplimiento de la garantía, el horario, teléfonos de atención, así como la dirección de internet para consultarlo, los cuales también podrán ser consultados en la página de internet del proveedor o acudir directamente al Centro Integral; iii) en idioma español.

Una vez hecha efectiva la garantía por parte del Cliente, el Proveedor informará por escrito al Cliente si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación y si la garantía procedió, el Proveedor le entregará al Cliente un documento donde se señalen las reparaciones realizadas al amparo de la misma. El Proveedor será responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el equipo terminal de telecomunicaciones mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

El Proveedor suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado correspondiente al Equipo que se encuentra en garantía por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al Cliente un equipo terminal de telecomunicaciones sustituto de las mismas características o mismas funcionalidades.

Durante la vigencia de los Servicios, el Proveedor contará con la existencia de refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones que le permitan seguir prestando el servicio. Así mismo, el Proveedor cuenta con la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los Servicios de telecomunicaciones dentro de la garantía del equipo.

**Vigésima. Modificaciones.-** En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá optar por la rescisión del Contrato sin responsabilidad, aún si éste se encuentra bajo un plazo forzoso, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones o, podrá hacer exigible el cumplimiento forzoso del contrato de conformidad con las condiciones originalmente contratadas. Asimismo en caso de que el Cliente haya dado algún anticipo al Proveedor, este quedará obligado a devolverlo solo en este último caso de terminación por parte del Cliente.

Si la vigencia es por un plazo forzoso, el proveedor no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa del consumidor

Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento deberá ser otorgado por medios electrónicos.

El proveedor no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

**Vigésima Primera. Incondicionalidad para contratar el Servicio.-** El Proveedor no podrá obligar al Cliente a adquirir otros bienes o servicios adicionales como condición para proporcionarle el Servicio solicitado ni podrá aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.

**Vigésima Segunda. De los Usuarios con Discapacidad.-** El proveedor prestará y otorgará al Cliente con discapacidad el acceso a los servicios de Telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás Clientes. El proveedor no ejercerá acciones de discriminación en la provisión de los servicios de Telecomunicaciones, en el entendido de que previa la contratación dio a conocer al Cliente con discapacidad, los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato así como en el uso de los Servicios contratados.

El proveedor deberá cumplir con normatividad en materia de accesibilidad que emita el IFT

**Vigésima Tercera. Legislación Aplicable.-** Para todo lo no previsto y para la resolución de cualquier controversia de carácter legal con relación al presente Contrato, las partes acuerdan aplicar las Disposiciones Legales de conformidad a lo establecido en la cláusula primera del contrato en cita.

**Vigésima Cuarta. Jurisdicción.-** Para los efectos del presente Contrato, las Partes señalan como sus domicilios los indicados en el presente Contrato. Las Partes podrán someterse al procedimiento administrativo, competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, para efectos de las controversias que pudieran tener bajo el presente Contrato, sin perjuicio de que las Partes puedan ejercer cualquier otra acción y/o recurso que tenga derecho bajo las Disposiciones Aplicables.

Para el caso de controversia, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes.

**Vigésima Quinta. Cesión de Derechos.-** El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato a un tercero, siempre y cuando cuente con la autorización previa y por escrito del Proveedor para dichos efectos y cumpla con el procedimiento para efectuar la cesión de derechos correspondiente. El Proveedor puede ceder el presente Contrato a cualquier tercero, subsidiaria y/o filial con simple aviso que dé al Cliente en su Comprobante Fiscal. Dicho aviso deberá hacerse quince días anteriores a la cesión respectiva por el medio previamente pactado y por cualquier medio (incluido el electrónico), y en caso de que El Cliente se encuentre inconforme con dicha cesión podrá optar por la cancelación del Contrato sin responsabilidad alguna.

**Vigésima Sexta. Validez del Contrato.-** El presente Contrato es la manifestación completa y exclusiva de todos los términos y las condiciones que regirán el mismo.

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

**Vigésima Séptima.- Dudas, Sugerencias, quejas, reportes o aclaraciones.-** El Proveedor cuenta con diversas formas de atención al Cliente, como: i) Módulos de Atención al Cliente, los cuales podrán ser consultados en la página de internet [www.axtel.mx](http://www.axtel.mx) ; ii) números telefónicos de atención al Cliente que se encuentran estipulados en el Comprobante Fiscal; y iii) en la siguiente liga [www.axtel.com.mx](http://www.axtel.com.mx) se pone a disposición del Cliente la guía a seguir para cualquier queja, disputa o procedimientos relacionados con la prestación del Servicio, así como la descripción del Servicio, documentos que también pueden ser consultados de manera impresa en sus Centros de Atención o consultados en el área de servicio a clientes del proveedor de forma gratuita las 24 horas del día los 365 días del año.

**Vigésima Octava.- Protección de Datos Personales.-** De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, el tratamiento y/o transferencia de los datos personales que proporcionó el Cliente y de los que pudiera proporcionar al Proveedor durante la vigencia del presente Contrato, se lleve a cabo bajo los términos y condiciones estipulados en el Aviso de Privacidad vigente que tenga el Proveedor al momento de la firma del presente Contrato, y que se encuentra disponible en la liga [www.axtel.mx/privacidad](http://www.axtel.mx/privacidad).



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/236/2018  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/183/2018  
Registro: 147-2018

**Vigésima Novena.-Carta de Derechos Mínimos.** El concesionario entregará al suscriptor la carta de derechos mínimos de los usuarios a la firma del contrato y la mantendrá de manera permanente en la página de internet [www.axtel.mx](http://www.axtel.mx)

**Trigésima.- Datos Registrales.** Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 147 de fecha 06 del mes agosto de 2018

Así mismo podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/FTTH de Mexico, S.A. de C.V!!Axtel 147-18.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/FTTH_de_Mexico,_S.A._de_C.V!!Axtel_147-18.pdf) y en el siguiente código



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de 'EL CLIENTE', se tendrá por no puesta

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma.

Leído que fue el presente Contrato y enteradas las Partes de sus obligaciones, por lo que es firmado en dos originales en la Ciudad que se establece en la carátula del presente Contrato.

Proveedor

Cliente

Firma \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

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

