

# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
Servicio: TELEFONÍA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/263/2016  
Registro: 113-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

## REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	MYC RED, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	MEGACABLE
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO	113-2017
FECHA DE REGISTRO	12/05/2017
<b>TÍTULO DE CONCESIÓN</b>	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ	SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO	FET004527CO-100715 Y OTRAS
VIGENCIA	23/11/2041
NATURALEZA	TELEFONÍA FIJA LOCAL



Ciudad de México, a 12 de mayo de 2017

**MYC RED, S.A. DE C.V.  
PRESENTE**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA**, presentado por el proveedor **MYC 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 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 113-2017, a 12 de mayo de 2017.

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



"El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 113-2017, estuvo vigente del 12 de mayo de 2017, al 5 de agosto de 2019. 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/294/2017  
Servicio: TELEFONÍA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/263/2016  
Registro: 113-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

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

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

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía fija multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017
Servicio: TELEFONÍA FIJA
Expediente: PFC.H.C.1/263/2016
Registro: 113-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

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:



Tel: 690 00 00 Av. Lázaro Cárdenas No.1694, Colonia del Fresno, C.P.44900, Guadalajara, Jalisco.
MYC RED, S.A de C.V

Contrato No. [ ]

FOLIO [ ]

Fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

Nombre del Titular o Razón Social: \_\_\_\_\_

Razón Social representada por: \_\_\_\_\_ Nombre comercial: \_\_\_\_\_

Dirección (Calle y No.): \_\_\_\_\_ Interior: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Entre la calle: \_\_\_\_\_ y la calle: \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Clave del Promotor: \_\_\_\_\_ Vendedor asociado: \_\_\_\_\_ Se instalará en: \_\_\_\_\_ días hábiles.

CONTRATACIÓN
[ ] TELEFONÍA
TARIFA POR CONTRATACIÓN \$ \_\_\_\_\_
MENSUALIDAD
SERVICIO: \_\_\_\_\_
TARIFA POR MENSUALIDAD \$ \_\_\_\_\_



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
TELEFONÍA FIJA  
PFC.H.C.1/263/2016  
113-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

**PROMOCIÓN**

---

**CONFORMIDAD DE PLAZO FORZOSO O PERMANENCIA POR PROMOCIÓN**

El (los) servicio(s) señalados contratados con alguna promoción vigente al momento de la contratación tienen un plazo forzoso de permanencia de \_\_\_\_\_ meses a partir de la firma del presente documento. Asimismo, en caso de que el suscriptor autorice cargos automáticos a su tarjeta de crédito y posteriormente solicite la cancelación de esta forma de pago en el contrato, la promoción y/o oferta comercial adquirida bajo este tipo de forma de pago también le dejara de aplicar respecto de dicho servicio contratado. Una vez vencido el plazo forzoso, la presente ampliación de servicios contratados se volverá por tiempo indefinido y voluntario para ambas partes.

Acepto Plazo Forzoso: \_\_\_\_\_  
(Firma del Cliente)

EL CLIENTE acepta el tratamiento de sus datos personales por parte de EL OPERADOR, en los términos expresados en el AVISO DE PRIVACIDAD que es dado a conocer a EL CLIENTE a través de la página web <http://www.megacable.com.mx/privacidad.html>, en los Centros Integrales de Servicio y a través de los medios de publicidad de que dispone EL OPERADOR. Cualquier modificación al Aviso de Privacidad será dada a conocer a través de la página [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx).  SI  NO \_\_\_\_\_

FIRMA

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN**

\*EL CLIENTE\* SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

\*EL CLIENTE\* SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea utilizada para investigar su comportamiento crediticio.

Firma o Rubrica de \*EL CLIENTE\* \_\_\_\_\_

**ENVÍO ESTADO DE CUENTA:**

Domiciliado  Electrónico  Otro: \_\_\_\_\_

RECIBI EL EQUIPO: \_\_\_\_\_

EN LA MODALIDAD: \_\_\_\_\_

Firma del cliente: \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO**

Por medio de la presente autorizo al \*EL OPERADOR\*, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que EL OPERADOR me presta, la vigencia de los cargos será por \_\_\_\_\_ meses.

No. de Tarjeta \_\_\_\_\_

Institución Bancaria \_\_\_\_\_

Firma o Rubrica de \*EL CLIENTE\* \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO**

\*EL CLIENTE\* SI ( ) NO ( ) acepta que su Estado de cuenta le sea notificada por correo electrónico.

\*EL CLIENTE\* SI ( ) NO ( ) acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente:

**HABÉRSELE INFORMADO EL CONTENIDO DEL CONTRATO**

\*EL CLIENTE\* SI ( ) NO ( ) acepta que fue informado del contenido del contrato.

Firma o Rubrica de \*EL CLIENTE\* \_\_\_\_\_



102

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
Servicio: TELEFONÍA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/263/2016  
Registro: 113-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MYC RED, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO "OPERADOR" Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DOMICILIO SE ASIENTAN EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE", QUIENES SE SOMETEN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

#### DECLARACIONES

EL OPERADOR declara:

- Ser una empresa legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas.
- Con domicilio en Av. Lázaro Cárdenas No. 1694, Col. del Fresno, C.P. 44900, Guadalaajara, Jalisco, México.
- Su Registro Federal de Contribuyentes: MRE0902276M9.
- Es una empresa que tiene como principal objeto la prestación de servicios de Telecomunicaciones entre los cuales se encuentra el servicio de telefonía fija, (para efectos de este Contrato se les denominara como "Servicio"), al amparo de los títulos de concesión otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y de los permisos, autorizaciones y registros respectivos.
- Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

II. EL CLIENTE declara que:

- Todos los datos asentados en la CARÁTULA son ciertos y cuenta con la capacidad para obligarse en los términos de este Contrato,
- Fue hecho de su conocimiento la información relativa a la prestación del Servicio, las tarifas aplicables y los términos y condiciones estipulados.
- Desea contratar el Servicio que EL OPERADOR presta de conformidad con los términos y condiciones del presente Contrato.

Las partes que suscriben el presente contrato están de acuerdo que, para fines de este, los términos empleados en el cuerpo del mismo serán los siguientes:

#### CLÁUSULAS:

PRIMERA.- 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.

CARÁTULA: Hoja que integra la portada del Contrato y contiene la información correspondiente al Operador, datos de registro de EL CLIENTE, información de los planes, paquetes, promociones y/o los servicios contratados, tarifas y costos, fecha de suscripción y demás información relativa a la contratación, la cual forma parte integral del presente Contrato.

CABLE MÓDEM DE VOZ. Es el equipo y/o accesorios propiedad de EL OPERADOR que se encuentren disponibles al momento de la contratación y todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por EL OPERADOR a EL CLIENTE para la prestación del servicio.

- CIS: Centros Integrales de Servicio, los cuales pueden ser consultados en la página web: [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx).

EL SERVICIO. Es el servicio de telefonía fija tanto local como de larga distancia internacional

EL OPERADOR: El prestador de servicios de Telecomunicaciones y que suscribe el presente contrato con tal carácter.

EL CLIENTE: La persona física o moral que celebra el contrato con EL OPERADOR por virtud del cual le son prestados los servicios señalados en la Carátula.

EQUIPO: Los equipos, aparatos y accesorios que, se encuentren disponibles al momento de la contratación, y en general todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por EL OPERADOR a EL CLIENTE para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones.

EL RECIBO y/o Estado de Cuenta. El recibo telefónico que contiene el importe por el consumo de los servicios contratados, desglosado por tipo de servicio y detallando las llamadas con cobro así como los cargos adicionales por los servicios que EL CLIENTE haya utilizado durante el período.

LA RED. La red de servicio público conmutado de voz de EL OPERADOR de la cual forma parte las instalaciones puestas en el domicilio de EL CLIENTE y que se encuentran conectadas a la red pública telefónica del servicio conmutado de voz.

LINEA(S) ADICIONAL(ES). Son las líneas telefónicas habilitadas a través del resto de los puertos telefónicos del (los) cable módem (s) de voz, cada línea adicional cuenta con un número telefónico asignado diferente al de la primera línea.

LLAMADA. Es el uso de "El Servicio" con la finalidad de establecer comunicación entre el equipo de EL CLIENTE, y un punto de destino dentro de la red pública conmutada, la "Llamada" se considera completada cuando el equipo del punto de destino conteste la misma, independientemente de la duración.

LLAMADAS INCLUIDAS. Son todas las llamadas locales a las que EL CLIENTE tiene derecho con el pago de la renta mensual del servicio de telefonía que contrata, y no son acumulables para el siguiente ciclo de facturación.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
Servicio: TELEFONÍA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/263/2016  
Registro: 113-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

**LLAMADA ADICIONAL.** Son todas las llamadas excedentes a las llamadas incluidas y que tienen un costo adicional por llamada o minuto dicha tarifa se encuentra debidamente registrada y vigente en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, bajo la modalidad de costo extra.

**LLAMADAS LOCALES.** Son todas aquellas llamadas telefónicas que se originan y terminan en el Territorio Nacional.

**LLAMADAS LOCALES A CELULAR "EL QUE LLAMA PAGA".** Son todas aquellas llamadas que terminan en un número celular perteneciente a la misma ASL que el número que origina la llamada, siempre y cuando para marcar se haya utilizado el prefijo de marcación 044 ó 045 según sea el caso de conformidad con el área geográfica donde se prestará el servicio.

**MENSUALIDAD.** Es la tarifa recurrente que EL CLIENTE debe pagar por concepto de renta del servicio, adicionalmente a los consumos adicionales que sobre la misma tenga EL CLIENTE.

**NIR:** Es el Número Identificador de Región, mejor conocido como código de larga distancia y que se encuentra integrado al número telefónico asignado a EL CLIENTE, así mismo que permite identificar el área de servicio local al cual pertenece dicho número telefónico.

**PRIMERA LINEA.** Es el servicio de telefonía habilitado a través del primer puerto del Cable Módem de Voz, donde el cliente tiene un número telefónico asignado.

**CIS:** Centros Integrales de Servicio, los cuales pueden ser consultados en la página web: <http://din.megacable.com.mx/cis/>.

- **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Es la reactivación del servicio suspendido, después del pago de la tarifa del servicio y de reconexión respectivamente, mismas que estarán vigentes, debidamente registradas previamente en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y podrán ser consultadas en los Centros Integrales de Servicio (CIS) así como en las páginas de internet [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx) y [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/)

**TARIFA.-** Contraprestación económica que el CLIENTE paga al OPERADOR por la prestación del Servicio, misma que se encuentra vigente y debidamente registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**SEGUNDA.- EL OPERADOR** es el único responsable frente a los usuarios por la prestación de los servicios que ofrece, y proporcionará a EL CLIENTE el servicio de telefonía fija y los servicios adicionales siempre y cuando sean solicitados por el CLIENTE o autorice por escrito o cualquier otro medio incluido el electrónico, mediante el pago por parte de EL CLIENTE en moneda nacional, de la cuota de contratación y las cuotas mensuales vigentes, de acuerdo a las condiciones y términos de conformidad a los servicios contratados, las tarifas correspondientes a los servicios se encuentran debidamente registradas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas por EL CLIENTE en las páginas de internet [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx) y [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/) (en el entendido de que EL OPERADOR no es responsable de la actualización o cambio de la dirección o liga del sitio de consulta del IFT).

Se obliga a prestar a EL CLIENTE el Servicio durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año en las áreas geográficas con cobertura donde exista infraestructura para ello; las Regiones y áreas geográficas que integran la cobertura podrán ser consultadas por EL CLIENTE en los CIS en las páginas de internet [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx) y [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx). y en cualquier otra forma que EL OPERADOR implemente para ello.

EL OPERADOR deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un periodo que no exceda de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del contrato. En caso de que exista imposibilidad técnica para la prestación del Servicio EL OPERADOR realizará la devolución de las cantidades pagadas por adelantado dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a que se determine que existe imposibilidad técnica para la instalación del servicio, dicho plazo no se prorrogará.

**TERCERA.-** La vigencia del presente contrato será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de los Servicios, 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.

EL CLIENTE tendrá derecho a conocer las condiciones comerciales establecidas en este contrato, en la página de internet [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx), en caso de que el OPERADOR haga alguna modificación de las condiciones originalmente contratadas o bien en caso de que los paquetes o planes contratados sufrieran modificación alguna respecto a las características y/o contenidos de las mismas, hará del conocimiento de EL CLIENTE por los medios convenidos con una antelación de 15 días naturales a que entren en vigor dichas modificaciones a fin de que éste quede debidamente informado, a efecto de que EL CLIENTE manifieste su conformidad dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes, y en caso de que no autorice los cambios, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin penalidad alguna. Además EL OPERADOR hará de su conocimiento dicha situación en su domicilio a través de su estado de cuenta, correo electrónico autorizado, en la página de internet [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx) o cualquier otra forma que EL OPERADOR implemente para ello.

En caso de que la modificación referida en el párrafo anterior, implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el CLIENTE podrá cancelar sin responsabilidad alguna dentro de los 30 (treinta) días siguientes a que entren en vigor las referidas modificaciones.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
Servicio: TELEFONÍA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/263/2016  
Registro: 113-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

Los términos y condiciones de contratación no podrán ser modificados de manera unilateral por EL OPERADOR, salvo cuando implique reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que el consumidor recibiría por el mismo precio contratado, en caso de que se modifiquen de manera unilateral EL CLIENTE tendrá derecho a cancelar el contrato sin responsabilidad alguna o exigir el cumplimiento forzoso del contrato al OPERADOR.

CUARTA.- EL CLIENTE se obliga a pagar los servicios contratados, mismos que se detallan en la carátula del presente contrato, así como cualquier otro bien y servicio que contrate en este acto o que llegue a contratar de acuerdo a los términos y condiciones del presente Contrato. Ambas partes acuerdan que la fecha de inicio del pago debe ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio.

EL CLIENTE se obliga a efectuar el pago mensual de los servicios contratados en los primeros 10 (diez) días de cada mes en: (i) Centros Integrales de Servicio (CIS), o (ii) Centros de pago autorizados, enlistados en la página web de EL OPERADOR con dirección: [http://megacable.com.mx/ayuda\\_cis.html](http://megacable.com.mx/ayuda_cis.html), independientemente de que los pueda dar a conocer por otros medios impresos. De igual forma, EL CLIENTE cuenta con los medios de Pagos en línea (WEB), o a través de cargos automáticos a la tarjeta de crédito de EL CLIENTE cuando este así lo autorice por escrito, lo cual se especifica en EL REGISTRO DE CARGO AUTOMÁTICO inserto en la carátula del presente instrumento y que forma parte integral del mismo, por conceptos de pago de los servicios contratados con EL OPERADOR, en las fechas en que se deban realizar los referidos cargos de acuerdo a los términos pactados en el presente instrumento.

Si por algún motivo la tarjeta de crédito a la que se refiere la cláusula que antecede, es cancelada, EL CLIENTE deberá, de manera inmediata informarlo a EL OPERADOR y proporcionará la información necesaria de la tarjeta de crédito vigente, a efecto de poder continuar realizando los pagos de acuerdo a lo convenido, o en su caso informar el cambio de forma de pago de conformidad a lo establecido..

EL OPERADOR deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un periodo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato. En caso de que exista imposibilidad técnica para la prestación del Servicio EL OPERADOR realizará la devolución de las cantidades pagadas por adelantado dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a que se determine que existe imposibilidad técnica para la instalación del servicio, dicho plazo no se prorrogará. El importe será entregado por el mismo medio en el cual fue pagado por EL CLIENTE.

A solicitud de EL CLIENTE, llevar a cabo las revisiones y verificaciones necesarias sobre las llamadas que no reconozca, siempre y cuando EL CLIENTE lo solicite por cualquier medio que tenga disponible el OPERADOR, y en caso de ser necesario podrá objetar cualquier cargo de las mismas, siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 días naturales posteriores a la fecha de vencimiento de "el estado de cuenta". En caso de ser procedente la objeción, EL OPERADOR bonificará dicho importe a EL CLIENTE en el estado de cuenta siguiente así como el pago de la bonificación correspondiente en un término de 15 (quince) días hábiles. Lo anterior es independiente a que EL CLIENTE cuente con un plazo no mayor de 12 meses para acudir a PROFECO a reclamar la existencia de un cargo no reconocido en la factura (Recibo) correspondiente.

QUINTA.- EL OPERADOR se obliga a:

- Brindar "El Servicio" en condiciones funcionales y operativas en apego a las disposiciones aplicables, para que EL CLIENTE pueda hacer uso de "El Servicio", mediante la Instalación, mantenimiento y operación la red pública de Telecomunicaciones de servicio local, hasta el punto terminal de conexión que será el CABLE MÓDEM DE VOZ instalado por EL OPERADOR.
- Suministrar "El Servicio" mediante el pago por parte de EL CLIENTE de la contratación y mensualidad correspondiente al servicio proporcionado.
- Proporcionar en comodato a EL CLIENTE el "Cable Módem de Voz" mediante el cual se presta "El Servicio".
- Suministrar a solicitud de EL CLIENTE y mediante un cargo específico, un primer aparato telefónico.
- Contar con un Centro de Monitoreo de la Red con personal calificado, equipos de prueba y monitoreo, destinado a detectar desviaciones en los parámetros de operación de la red, que permita actuar de manera preventiva y correctiva en cualquier evento, falla o emergencia, lo anterior para garantizar la calidad de "El Servicio".
- En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones instalado en el domicilio se encuentre sujeto a garantía por mal funcionamiento, EL OPERADOR 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 a EL CLIENTE un equipo terminal de Telecomunicaciones sustituto de las mismas características. La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando EL OPERADOR acredite que EL CLIENTE está haciendo uso del servicio de Telecomunicaciones.
- 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 a EL OPERADOR, se cubrirá una penalidad al suscriptor equivalente al 20% de un mes de renta.
- EL OPERADOR informará a EL CLIENTE el procedimiento para realizar la portabilidad de su número telefónico.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
Servicio: TELEFONÍA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/263/2016  
Registro: 113-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

SEXTA.- EL CLIENTE se obliga a:

- a) Cubrir los cargos por los consumos efectuados en la(s) línea(s) telefónica(s) puestas a su servicio.
- b) Conectar a "La Red" equipos terminales homologados, compatibles y aprobados, en su caso, por la autoridad competente, cuando se trate de equipos adquiridos por EL CLIENTE.
- c) A responsabilizarse del buen uso de "El Servicio" y cuidado del o los dispositivos e instalaciones de conexión terminal instalados por EL OPERADOR en su domicilio, así como de los consumos que a través del uso de "El Servicio" haga EL CLIENTE.
- d) Presentar solicitud por escrito o por cualquier otro medio para que EL OPERADOR realice sin costo para el CLIENTE la revisión o verificación sobre las llamadas que no reconozca EL CLIENTE, misma en la que conste fehacientemente que fue efectivamente recibido por EL OPERADOR, y en caso de que se compruebe que EL CLIENTE las realizó, este se obliga a pagar en el siguiente periodo de facturación el importe de los cargos correspondientes en caso contrario, se le hará la bonificación que le corresponda a EL CLIENTE.
- e) Abstenerse de comercializar, vender, revender o realizar cualquier clase de comercialización con respecto a "El servicio". Así mismo, deberá abstenerse de prestar servicios de Telecomunicaciones, transportar o reoriginar tráfico público ó conmutado originado en otra ciudad o país, realizar actividades de regreso de llamadas ("Call-back"), puenteo de llamadas ("By-pass"). h) Utilizar "El Servicio" única y exclusivamente para uso contratado residencial y deberá abstenerse de utilizar "El Servicio" para fines comerciales.

SÉPTIMA.- Tanto EL OPERADOR como EL CLIENTE acuerdan expresamente que las tarifas quedarán registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, también estarán a disposición de EL CLIENTE los servicios de telecomunicaciones que éste oferta en la página web <http://www.megacable.com.mx/>. Todos los pagos de los servicios ofrecidos por EL OPERADOR se pagarán en los términos establecidos en el presente contrato en moneda nacional; el pago del servicio contratado será a partir de la fecha de la prestación del servicio.

OCTAVA.- En caso de que existan cargos indebidos o bien que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o no se preste o proporcione por causas imputables a EL OPERADOR, a partir de que EL CLIENTE haga del conocimiento de EL OPERADOR tal circunstancia o presente el reporte de falla, ya sea vía telefónica o en el algún Centro Integral de Servicios, EL OPERADOR debe compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación de al menos un 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio para tal efecto correspondiente. Dicha compensación y bonificación se realizará en el siguiente periodo de facturación, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables a EL CLIENTE.

Si se interrumpe el Servicio por un tiempo mayor de 24 horas consecutivas después de haber sido reportado por caso fortuito o fuerza mayor, EL OPERADOR bonificará a EL CLIENTE la parte proporcional de la renta mensual del Servicio correspondiente al tiempo que dure la interrupción, EL OPERADOR deberá reembolsar la parte proporcional del precio del servicio que dejó de prestar o abstenerse de cobrar por el periodo que dure la reparación.

Si EL CLIENTE desea dar por terminado el contrato y EL OPERADOR se encuentre imposibilitado para bonificar y compensar en el siguiente periodo de facturación, en caso de no existir una factura posterior por terminación del contrato, éste deberá otorgarlos por los mismos medios en los que EL CLIENTE realizó el pago por los servicios.

Las partes acuerdan que una vez terminado el contrato, la devolución del equipo instalado será a cargo de EL CLIENTE en las oficinas de EL OPERADOR donde se llevó a cabo dicha contratación o donde éste indique, sin perjuicio de que EL OPERADOR proceda a retirar y recoger el equipo proporcionado para los servicios contratados.

NOVENA.- EL OPERADOR y EL CLIENTE reconocen que la prestación del Servicio está sujeta a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Reglamento de Telecomunicaciones, el Título de Concesión, el Instituto Federal de Telecomunicaciones, según corresponda, la NOM-184-SCFI-2012, y demás disposiciones y ordenamientos legales aplicables.

DÉCIMA.- Este contrato es voluntario para ambas partes contratantes y los derechos que de él se deriven, sólo podrán cederse mediante el cambio de titular con el consentimiento de EL CLIENTE por escrito a EL OPERADOR. Asimismo, para el caso de cualquier cambio de domicilio deberá solicitarlo EL CLIENTE con un mínimo de 3 (tres) días de anticipación, para permitir a EL OPERADOR retirar el equipo de su propiedad del domicilio anterior de EL CLIENTE e instalarlo en el plazo de 10 (diez) días hábiles en el nuevo domicilio señalado. De lo contrario, todo el equipo faltante que no retire EL OPERADOR será cargado y pagado por EL CLIENTE. En caso de que el nuevo domicilio de EL CLIENTE se encuentre fuera del área geográfica donde se prestará el servicio, éste acepta que su contrato se dará por terminado definitivamente sin responsabilidad para el OPERADOR.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
Servicio: TELEFONÍA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/263/2016  
Registro: 113-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

DÉCIMA PRIMERA.- Asimismo, de conformidad con las tarifas aplicables vigentes EL OPERADOR podrá prestar servicios adicionales siempre y cuando EL CLIENTE le solicite o consenta de manera expresa su uso y que en su caso formarán parte del servicio; sin perjuicio de que EL CLIENTE pueda dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que EL OPERADOR tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados. EL OPERADOR no podrá obligar a EL CLIENTE a contratar bienes, servicios adicionales o valores como requisito o condición para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

En caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o no se preste o proporcione por causas imputables a EL OPERADOR, a partir de que el CLIENTE presente el reporte de falla, ya sea vía telefónica o en el algún Centro Integral de Servicios, EL OPERADOR debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones, dicha bonificación se realizará en el siguiente cobro de la factura.

EL CLIENTE, podrá exigir el pago de penas convencionales establecidas en los contratos de nuevos servicios que celebre con el Proveedor Receptor, cuando el servicio contratado no se preste conforme a los parámetros de calidad establecidos en el contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables.

DÉCIMA SEGUNDA.- EL CLIENTE conviene en permitir el acceso al domicilio en que se encuentren instalados los equipos al personal de EL OPERADOR, previa identificación, para realizar reparación, mantenimiento, retiro o modificación del sistema cuando se requiera con la finalidad de incrementar la calidad de los servicios contratados. El incumplimiento de esta cláusula dará lugar a la terminación del presente contrato. EL OPERADOR podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación de los Servicios, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo, que podrán ser de las 00:00 horas a las 06:00 horas. EL CLIENTE está informado que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse suspendido el Servicio. En caso de que EL OPERADOR exceda los horarios señalados deberá compensar y bonificar al consumidor el tiempo que exceda la afectación.

DÉCIMA TERCERA.- EL CLIENTE podrá solicitar a EL OPERADOR los servicios de cambio de lugar de la instalación del cableado interno por cualquier medio que se tenga disponible, cubriendo los importes que correspondan.

DÉCIMA CUARTA.- EL OPERADOR enviará mensualmente a EL CLIENTE, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados debidamente desglosados mediante un estado de cuenta impreso y/o en electrónico previa autorización por parte del CLIENTE correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio de EL CLIENTE, en la cual se incluirá los cargos, costos, conceptos y datos específicos de los servicios prestados. EL CLIENTE podrá solicitar a EL OPERADOR a través de un escrito en el CIS que corresponda para que en sustitución de la obligación antes referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier otro medio distinto al señalado inicialmente por EL CLIENTE en la carátula del presente contrato tales como vía e-mail o consulta en la página web de EL OPERADOR, o aquel medio que acorde a la tecnología así lo permita en su momento.

DÉCIMA QUINTA.- EL OPERADOR, ya sea en cumplimiento de una resolución emitida por mandato de autoridad regulatoria competente en la materia, o bien porque tiene que rectificar el origen y destino del tráfico de llamadas de EL CLIENTE conforme al número identificador de región (NIR) que permite identificar unívocamente el área de servicio local al cual pertenece el(los) número(s) telefónico(s) asignado(s) a EL CLIENTE; EL OPERADOR podrá cambiar la numeración sin cargo alguno con previo aviso por escrito con treinta días naturales de anticipación, en caso de no estar conforme EL CLIENTE, podrá proceder a la cancelación del servicio contratado en los términos establecidos en el presente contrato. Las solicitudes de cambios de número telefónico por parte de EL CLIENTE deberán ser por escrito y tendrán un costo de acuerdo a las tarifas registradas para estos casos por EL OPERADOR mismas que serán realizadas en un plazo máximo de treinta días naturales.

DÉCIMA SEXTA.- EL OPERADOR podrá suspender el servicio sin ninguna responsabilidad cuando EL CLIENTE deje de pagar la mensualidad correspondiente a los servicios contratados en el plazo que debiera hacerlo. Una vez suspendido el servicio, EL CLIENTE deberá liquidar las cantidades adeudadas a EL OPERADOR durante el transcurso del mes en que este le fue suspendido, ya que caso contrario se dará por terminado el presente contrato.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
TELEFONÍA FIJA  
PFC.H.C.1/263/2016  
113-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

En los casos de que proceda la reconexión del servicio, EL OPERADOR reconectará el servicio inmediatamente, una vez que EL CLIENTE haya pagado la cantidad adeudada más la cuota por reconexión que en su caso se tenga establecida, conforme a las tarifas previamente registradas, mismas que pueden ser consultadas en y en la página [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx) y [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/)

DECIMA SÉPTIMA.- La vigencia del presente contrato será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de los Servicios, 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, excepto cuando EL CLIENTE haya aceptado contratar los Servicios con un plazo de permanencia, el cual será por un plazo forzoso de hasta 12 (doce) meses contados a partir de la contratación de los Servicios, mismo que será señalado en la Carátula del Contrato, EL CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de recabar autorización de EL OPERADOR ni penalización alguna cuando el plazo de permanencia concluya, en éste caso, EL CLIENTE deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de EL OPERADOR; lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con EL OPERADOR por los servicios de telecomunicaciones utilizados.

En caso de que EL CLIENTE se encuentre sujeto a un plazo de permanencia, EL OPERADOR debe comunicar de manera fehaciente a EL CLIENTE que el plazo de permanencia está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente EL OPERADOR. Una vez concluido dicho plazo, EL CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, atendiendo lo establecido en el primer párrafo de esta cláusula.

Tanto EL CLIENTE, como EL OPERADOR podrán dar por terminado en cualquier momento el contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa, el CLIENTE deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones y deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de EL OPERADOR (CABLE MÓDEM DE VOZ), así como pagar cualquier adeudo con EL OPERADOR por los servicios de telecomunicaciones utilizados hasta la fecha de su conclusión.

La ejecución de la portabilidad, tendrá como consecuencia la cancelación de los servicios.

EL CLIENTE, tiene el derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a un proveedor de servicios de Telecomunicaciones, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables a EL CLIENTE.

En el caso en que las partes soliciten la cancelación de los servicios originalmente contratados antes de que venza el plazo de permanencia sin que se configuren los supuestos establecidos en la cláusula Décima Octava las partes acuerdan que para este supuesto cuando el Contrato se termine de manera anticipada, la parte que haga efectiva la terminación anticipada se obliga a pagar a la otra el equivalente al 20 (veinte) por ciento del importe de las contraprestaciones mensuales que hayan quedado pendientes de ser cubiertas hasta la terminación del plazo forzoso contratado.

DÉCIMA OCTAVA.- Ambas partes acuerdan que el presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

I. Sin responsabilidad para EL OPERADOR:

- En su caso por, la muerte de EL CLIENTE; por disolución o liquidación de EL CLIENTE; o por concurso mercantil declarado a EL CLIENTE.
- Por información imprecisa en los datos proporcionados por el propio CLIENTE y que fueron asentados en la carátula del presente Contrato;
- Por la cesión de los derechos de EL CLIENTE derivados de este Contrato sin el consentimiento de EL OPERADOR;
- Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente; o por cualquier otra causa permitida por las leyes aplicables.
- Por utilizar el servicio en forma distinta al uso bajo el cual fue contratado o bien por revender el servicio a terceros sin autorización por parte del EL OPERADOR.

II. Sin responsabilidad para EL CLIENTE:

- Por disolución o liquidación de EL OPERADOR;
- En caso de que EL OPERADOR no preste 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.
- Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente.
- Porque EL CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones del presente Contrato, o en su caso por la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o modificación de la programación, y/o digitalización del o los servicios originalmente contratados, previa solicitud
- Terminación o revocación del título de concesión
- Cambio en el domicilio y EL OPERADOR no cuente con cobertura
- Si EL OPERADOR hace caso omiso de cualquier solicitud procedente presentada por EL CLIENTE
- Por cualquier otra causa permitida por las leyes aplicables.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
Servicio: TELEFONÍA FIJA  
Expediente: PFC.H.C.1/263/2016  
Registro: 113-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

La terminación anticipada del Contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, exceptuando la muerte de EL CLIENTE, no exime a EL CLIENTE del pago por cargos pendientes por el servicio prestado.

De igual manera, será causa de terminación del presente contrato, el incumplimiento de las partes a cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, especialmente, la falta de pago por parte de EL CLIENTE de dos o más de las mensualidades de las obligaciones derivadas del presente contrato.

DECIMA NOVENA.- Asimismo, EL OPERADOR se obliga a cumplir con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas, debiendo informar a los titulares de los datos, la información que se recaba de ellos y con qué fines, pudiendo EL CLIENTE negar o autorizar libremente su uso en términos de lo establecido en la carátula del presente contrato en el apartado "MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE EL CLIENTE CON FINES MERCADOTÉCNICOS O PUBLICITARIOS". Debiendo el Cliente manifestar en su caso dicho consentimiento a través de medios electrónicos existentes y/o correo electrónico.

VIGÉSIMA.- El OPERADOR deberá proveer los servicios de telecomunicaciones contratados por el CLIENTE conforme a los parámetros de calidad establecidos en este contrato o bien los que para tal efecto emita el IFT.

VIGÉSIMA PRIMERA.- El presente Contrato mantendrá toda su fuerza Legal durante la vigencia del mismo y solo se podrá cambiar por otro por acuerdo de las partes. El consentimiento a dicho cambio se otorgará por medios electrónicos existentes

VIGÉSIMA SEGUNDA.- El OPERADOR no realizará llamadas al CLIENTE sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente el CLIENTE manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos existentes y/o correo electrónico.

A la firma del presente contrato EL OPERADOR entrega a EL CLIENTE la CARTA DE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, misma que independientemente de dicha entrega, será difundida en la página de EL OPERADOR, podrá ser consultada en la página [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx). Dicha carta deberá ser entregada al CLIENTE de conformidad con el servicio contratado.

VIGÉSIMA TERCERA.- Con la finalidad de que los términos y condiciones comerciales pactados entre las PARTES por virtud del presente contrato, sean del conocimiento y alcance de aquellas personas con capacidades diferentes, EL OPERADOR pondrá a disposición de dichas personas personal autorizado y capacitado en los establecimientos correspondientes para hacerle del conocimiento dichos términos y condiciones para que tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por EL OPERADOR en igualdad de condiciones con los demás usuarios y total conocimiento del presente contrato así como a través de medios electrónicos incluyendo la página electrónica del OPERADOR misma que tendrá funciones de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que el IFT para tal efecto emita..

VIGÉSIMA CUARTA.- EL OPERADOR prestará los servicios contratados por el CLIENTE en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin que se establezcan privilegios o distinciones en forma discriminatoria alguna.

VIGÉSIMA QUINTA.- No se podrá obligar a el CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles

VIGÉSIMA SEXTA.- Los CLIENTES con discapacidad de ninguna manera serán discriminados en la contratación de los servicios objeto del presente contrato y en la provisión de los servicios de referencia.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- EL CLIENTE podrá consultar los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados y que ofrece EL OPERADOR, a través de los medios impresos proveídos por EL OPERADOR, en los establecimientos correspondientes de este último y en la página de internet [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx)

VIGÉSIMA OCTAVA.- EL OPERADOR tendrá disponible las 24 (veinticuatro) horas de los 7 (siete) días de la semana el servicio de atención a clientes, por cualquier queja, consultas, fallas o deficiencia en el servicio por incumplimiento en los términos del contrato, EL CLIENTE dará aviso a EL OPERADOR a través del contacto en línea en la página web: [www.megacable.com.mx](http://www.megacable.com.mx), o bien, al número de teléfono de atención a clientes 96 90 00 00 y sea atendido por un operador que valide y clasifique la falla reportada, para que con la colaboración de EL CLIENTE se proceda a revisar que las instalaciones estén correctamente conectadas, EL OPERADOR solicitará a EL CLIENTE que informe si el equipo terminal sufrió algún daño o avería por golpe o estar expuestos a líquidos o daños similares; en caso de no poderse corregir la falla se procederá de inmediato a levantar el reporte de la queja para que en un término de 8 horas se enviará de inmediato al domicilio de EL CLIENTE al técnico para la solución de la queja.

VIGÉSIMA NOVENA.- Las partes se sujetarán a la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal Del Consumidor para efectos de dirimir cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/294/2017  
TELEFONÍA FIJA  
PFC.H.C.1/263/2016  
113-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de este contrato las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes, renunciando al fuero, que por razón de sus domicilios presentes o futuros, pudiera corresponderles.

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 113 de fecha 12 de mayo de 2017. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de EL CLIENTE, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.



Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [www.profeco.gob.mx/spt\\_contratos/113\\_17.pdf](http://www.profeco.gob.mx/spt_contratos/113_17.pdf) y en el siguiente código

Leído este contrato se suscribe por duplicado quedando el original en poder de EL OPERADOR y la copia en poder de EL CLIENTE, mismo que se firma por las partes en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

**LCDA. MARÍA LIDIA GARCÍA MÁRQUEZ  
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y  
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

FAR/AVVM

