

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/198/2017  
Registro: 194-2017

"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               | SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V.  |
| NOMBRE COMERCIAL           | SERVITRON  |
| OBJETO DEL CONTRATO        | PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACION ESPECIALIZADA DE FLOTILLAS                    |
| NÚMERO DE REGISTRO         | 194-2017   |
| FECHA DE REGISTRO          | 21/08/2017   |
| <b>TÍTULO DE CONCESIÓN</b> |  |
| AUTORIDAD QUE OTORGÓ       | SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES   |
| FOLIO                      | FET070358CO-100854   |
| VIGENCIA                   | 04/06/2024   |
| NATURALEZA                 | TITULO DE CONCESIÓN PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES |



Ciudad de México, a 21 de agosto de 2017

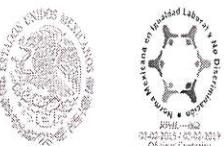
### SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACION ESPECIALIZADA DE FLOTILLAS**, presentado por el proveedor **SISTEMA CV SIETE, 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 194-2017, a 21 de agosto 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 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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/198/2017  
Registro: 194-2017

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

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 radiocomunicación especializada de flotillas 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: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C.1/198/2017  
 Registro: 194-2017

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

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:

SERVITRON

Servicios Troncalizados, S.A. de C.V.  
 Av. Revolución N° 639 4º Piso, Col. San Pedro de los Pinos, C.P. 03800, Ciudad de México  
 RFC: SEC-761103-L23 Tels: 01 (667) 761-44-55 Fax: 01(667) 761-44-85

### DATOS DEL SUSCRIPTOR

### Nº DE CONTRATO:

|                                  |                |                              |                 |
|----------------------------------|----------------|------------------------------|-----------------|
| Nombre/Razón Social              | Calle          | Nº (Ext. /Int.)              | Col.            |
| C.P.                             | Del./Municipio | Cd. /Edo.                    | RFC             |
| Acta/ Escritura Constitutiva No. | De fecha       | Notario/ Corredor Público N° | de la Ciudad de |
| CONTACTO DEL SUSCRIPTOR          |                | Folio Mercantil              |                 |

|        |          |                    |
|--------|----------|--------------------|
| Nombre | Teléfono | Correo Electrónico |
|--------|----------|--------------------|

La información anterior será utilizada para el envío de facturas, avisos, comunicados y/o notificaciones relacionadas con la ejecución y cumplimiento del presente Contrato.

### ENVÍO DE FACTURACIÓN

|                         |                                 |                                 |
|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Domicilio SI ( ) NO ( ) | Correo Electrónico SI( ) NO ( ) | Página de Internet SI( ) NO ( ) |
|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------|

### AVISO DE PRIVACIDAD

SI ( ) NO ( ) Autorizo que mis datos personales sean tratados conforme al Aviso de Privacidad que SERVITRON puso a mi disposición: Estoy de acuerdo en que mis datos personales sean tratados con fines mercadotécnicos, publicitarios y de prospección comercial, para el envío de publicidad y promociones de los servicios que ofrece SERVITRON, vía correo electrónico y/o llamadas telefónicas:

Nombre y Firma del Representante Legal.

### ESTE CONTRATO INCLUYE LOS SIGUIENTES SERVICIOS, Y EQUIPOS

#### SERVICIO MÓVIL DE RADIOCOMUNICACIÓN ESPECIALIZADA DE FLOTILLAS: SI ( ) NO ( )

| TIPO DE SERVICIO     | CANTIDAD | TARIFA POR UNIDAD | TOTAL POR EQUIPO | TOTAL POR MES |
|----------------------|----------|-------------------|------------------|---------------|
| SUBFLOTILLA          |          | \$ /MES           | \$               | \$            |
| ROAMING AUTOMÁTICO   |          | \$ /MES           | \$               | \$            |
| LLAMADA PRIVADA      |          | \$ /MES           | \$               | \$            |
| TRANSMISIÓN DE DATOS |          | \$ /MES           | \$               | \$            |

#### SERVICIO DE LOCALIZACIÓN: SI ( ) NO ( )

| FRECUENCIA     | CANTIDAD | TARIFA POR UNIDAD | TOTAL POR EQUIPO | TOTAL POR MES |
|----------------|----------|-------------------|------------------|---------------|
| CADA 5 MINUTOS |          | \$ /MES           | \$               | \$            |
| CADA MINUTO    |          | \$ /MES           | \$               | \$            |
| OTROS          |          | \$ /MES           | \$               | \$            |

#### PLAZO CONTRATADO:

INDEFINIDO

#### CLIENTE

|           |
|-----------|
| NUEVO     |
| ADICIONAL |
| DEMO      |

SUBTOTA

I.V.A.

GRAN TOTAL

\$ M.N.

\$ M.N.

\$ M.N.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFEC**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C.1/198/2017  
 Registro: 194-2017

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

|  |     |     |        |     |     |  |  |
|--|-----|-----|--------|-----|-----|--|--|
| Expedición   | Mes | Año | Expira | Mes | Año | Solicito y autorizo a aquella institución afiliada a VISA o a MasterCard (en adelante el Banco) para que, con base en el contrato que tengo celebrado y respecto del cual me expidió la Tarjeta citada o en su caso el número de Tarjeta que por reposición de la anterior, por robo o extravío de la misma me haya asignado el Banco, se sirva pagar por mi cuenta a Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. (en adelante SERVITRON) los cargos por los conceptos, periodicidad y montos que se detallan en el presente documento. SERVITRON, se obliga y es responsable de cumplir con: (i) la información generada correcta y oportuna de los cargos al Tarjetahabiente, (ii) de la calidad y entrega de los productos y servicios ofrecidos, liberando al Banco de toda reclamación por parte del Tarjetahabiente. El Tarjetahabiente podrá revocar la presente autorización mediante comunicado por escrito con quince días naturales de anticipación. En este caso SERVITRON deberá informar al Tarjetahabiente la fecha en que dejará de surtir efectos la presente autorización. Número de Afiliación de SERVITRON: _____. |  |
| <b>Tarjeta Número:</b>   |     |     |        |     |     |  |  |
| Acepto el Servicio con Cargo Automático  |     |     |        |     |     |  |  |
| <b>AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR CONSULTAS Y PROPORCIONAR INFORMES AL BURÓ DE CRÉDITO:</b><br>Por la presente SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo a Servicios Troncalizados S.A. de C.V. (en adelante SERVITRON), para que solicite de mi como persona física y/o de la persona moral que represento, la información de nuestras operaciones de crédito que hemos celebrado con otras entidades financieras y empresas comerciales, a las sociedades de información crediticia. La presente autorización estará vigente durante la relación contractual a partir de su fecha de otorgamiento, o durante todo el tiempo en que esté vigente o mantenga una relación jurídica con SERVITRON. Estoy consciente y acepto que este documento quede bajo propiedad de SERVITRON para efectos de control y cumplimiento de lo dispuesto por la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. |     |     |        |     |     |  |  |
| <b>Nombre y Firma del Representante Legal.</b>   |     |     |        |     |     |  |  |

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V., A QUIEN EN ADELANTE SE LE DESIGNARÁ COMO "SERVITRON", Y POR LA OTRA EL "SUSCRITOR", CUYOS DATOS APARECEN EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:**

### DECLARACIONES

#### I. Declara SERVITRON que:

1. Es una sociedad debidamente constituida de acuerdo a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Cuenta con la concesión para prestar el Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas (según dicho término se define más adelante) en el Área Geográfica (según dicho

termino se define más adelante), otorgadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

3. Cuenta con las facultades suficientes para obligarse en los términos del presente Contrato, así como con la capacidad técnica y administrativa necesaria para suministrar los Servicios (según dicho término se define más adelante).
4. Ha entregado al Suscriptor la información relativa a las características de los Servicios, las Tarifas aplicables que se encuentran debidamente registrada ante el IFT bajo el número \_\_\_\_\_, mismas que podrá ser consultadas <http://www.servitron.net> y en la página que designará el Instituto Federal de Telecomunicaciones para tales efectos que podrán ser consultada en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).
5. Le ha informado al Suscriptor sobre las Área Geográfica donde se presta el servicio, misma que puede consultar en la página



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/198/2017  
194-2017

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

<http://www.servitron.net>, al contenido del presente Contrato, así como la Carta de Derechos de Usuarios y el Aviso de Privacidad de SERVITRON.

### II. Declara el Suscriptor que:

1. Todos los datos asentados en la Carátula (según dicho término se define más adelante) son ciertos y es solvente legalmente y económicamente para obligarse en los términos del presente Contrato.
2. Es su deseo contratar los Servicios que SERVITRON presta de conformidad con los términos y condiciones de este Contrato.
3. Ha recibido de SERVITRON la información relativa a las características de los Servicios, las Tarifas aplicables, al Área Geográfica, al contenido del presente Contrato, así como la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Aviso de Privacidad de SERVITRON.

Expuesto lo anterior, ambas partes están de acuerdo en otorgar las siguientes:

### CLÁUSULAS

#### DEFINICIONES

**PRIMERA.** Para los efectos del presente Contrato, cuando se utilicen los siguientes términos sea en forma singular o plural, tendrán el significado que se señala a continuación:

**Área Geográfica:** Es la zona geográfica de cobertura para la prestación de los Servicios El Suscriptor podrá consultar el Área Geográfica de cobertura de los Servicios en el domicilio y/o en la Página de Internet de SERVITRON <http://www.servitron.net>.

**Carátula:** Se refiere a la primer página del presente Contrato en donde se establecen los datos del Suscriptor y los Servicios originalmente contratados por éste.

**Cargo Mensual:** Es la cantidad mensual que el Suscriptor se obliga a pagar a SERVITRON por la prestación de los Servicios en cada Período de Facturación que se encuentran debidamente registrada ante el IFT bajo el número \_\_\_\_\_, mismas que podrá ser consultadas <http://www.servitron.net> y en la página que designará el Instituto Federal de Telecomunicaciones para tales efectos que podrán ser consultada en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx). El Cargo Mensual estará integrado por las Tarifas señaladas en la Carátula correspondientes a los Servicios originalmente contratados por el Suscriptor, así como por las Tarifas aplicables a los Servicios Adicionales que el Suscriptor llegue a contratar durante la vigencia del presente

Contrato, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Cuarta.

**Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones:** Es el documento en el cual se establecen los derechos mínimos de los usuarios de los Servicios. Los usuarios con discapacidad tendrán acceso a la contratación y a los Servicios en igualdad de condiciones con los demás usuarios. Lo anterior, en el entendido de que los Servicios serán prestados por SERVITRON a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones, en forma discriminatoria.

**Demo:** Es la modalidad en la cual Servitron otorga el servicio en forma de demostración a los posibles clientes, este periodo de prueba no generara costo alguno y no podrá durar más de 3 días hábiles.

**Domicilio:** Es el inmueble designado por el Suscriptor para todos los efectos legales de este Contrato.

**Equipo Terminal y/o Dispositivo:** Es el Radio y/o equipo requerido para la prestación de los Servicios, mismos que podrán ser propiedad del Suscriptor.

**Factura:** Es el documento en el que se describen los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios que por cada Período de Facturación adeuda el Suscriptor. La Factura será entregada por cualquiera del(los) medio(s) electrónico(s) señalado(s) para tal efecto en la Carátula de este Contrato.

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Plataforma de Localización:** Es la plataforma tecnológica que SERVITRON pone a disposición del Suscriptor para que el mismo pueda consultar la ubicación del Dispositivo mediante acceso remoto a la Página de Internet.

**Página de Internet:** Se refiere a la siguiente dirección electrónica <http://www.servitron.net>.

**Período de Facturación:** Es el periodo de 30 (treinta) días naturales cubiertos por cada Factura enviada al Suscriptor a partir de que inicie la prestación de los Servicios y hasta el vencimiento de este Contrato.

**PROFECO:** Es la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Radio:** Es el equipo, ya sea fijo, móvil o portátil, requerido para la prestación del Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas, equipo que es propiedad del Usuario.

**Representantes Autorizados:** Son aquellas personas físicas o morales que se encuentran autorizadas por SERVITRON para promover los Servicios a los posibles suscriptores.

**Servicio Adicional:** Se refiere a cualquier otro servicio opcional que SERVITRON podrá prestar de manera adicional a los Servicios originalmente contratados, siempre que el Suscriptor así lo solicite conforme a lo establecido en la Cláusula Cuarta de este Contrato.



  
Página 5 de 10 

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/198/2017  
194-2017

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

**Servicios:** Se refiere al Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas y/o al Servicio de Localización y/o a los Servicios Adicionales. Cualquier referencia a los Servicios, no implica la obligación de SERVITRON a prestar de manera conjunta el Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas, el Servicio de Localización y/o los Servicios Adicionales. SERVITRON será únicamente responsable del Servicio contratado por el Suscriptor, en términos de lo establecido en la Carátula y/o Cláusula Cuarta de este Contrato.

**Sistema:** Es el conjunto de elementos tecnológicos que permiten al Suscriptor recibir los Servicios.

**Sistema de Tickets:** Es la plataforma tecnológica que SERVITRON pone a disposición del Suscriptor, a través de la siguiente dirección electrónica: <http://tickets.servitron.net> con la finalidad de que el Suscriptor le haga llegar cualquier duda, queja o aclaración relacionada con los Servicios, Tarifas, Cargo Mensual, Facturas, cualquier aviso, comunicado y/o notificación relacionadas con la ejecución y cumplimiento del presente Contrato.

**Tarifas:** Es la cantidad del costo de los servicios originalmente contratados y los servicios adicionales y se encuentran debidamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Vehículo:** Unidad automotriz designada por el Suscriptor para la instalación del Radio móvil o Dispositivo.

### DEL SERVICIO MÓVIL DE RADIOCOMUNICACIÓN ESPECIALIZADA DE FLOTILLAS

**SEGUNDA.** La prestación del Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas iniciará, en su caso, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la fecha de firma de este Contrato, siempre que al momento de la contratación (i) el Suscriptor proporcione un Equipo Terminal de su propiedad compatible con el Sistema de SERVITRON, para su programación y se encuentre debidamente homologado; y (ii) en caso de que el Equipo Terminal sea un Radio fijo o móvil, el mismo se encuentre debidamente instalado en el Domicilio o Vehículo del Suscriptor.

En caso de que el Equipo Terminal debiera ser instalado en el Domicilio o Vehículo designado por el Suscriptor, la prestación del Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas iniciará a los 3 (tres) días hábiles siguientes a la fecha de instalación del Equipo Terminal.

### DEL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN

**TERCERA.** La prestación del Servicio de Localización iniciará, en su caso, dentro de los 3 (tres) días hábiles

siguientes a la fecha de firma del Contrato, siempre que al momento de la contratación (i) el Suscriptor proporcione un Equipo Terminal de su propiedad compatible con el Sistema de SERVITRON, para su programación; y (ii) el mismo se encuentre debidamente instalado en Vehículo o Radio designado por el Suscriptor.

En caso de que el Equipo Terminal debiera ser instalado en el Vehículo o Radio designado por el Suscriptor, la prestación del Servicio de Localización iniciará a los 3 (tres) días hábiles siguientes a la fecha de instalación del Equipo Terminal.

En la fecha de inicio del Servicio de Localización, SERVITRON deberá entregar todas las claves y/o información necesaria para que el Suscriptor pueda acceder a la Plataforma de Localización, a través de la cual el propio Suscriptor deberá consultar la ubicación del Vehículo o Equipo Terminal de que se trate. En ningún caso, incluyendo robo o extravío, SERVITRON estará obligado a prestar el servicio de recuperación del Vehículo o Equipo Terminal, ni a prestar servicios distintos al Servicio de Localización ofrecido a través de la Plataforma de Localización, por lo que el Suscriptor será el único responsable de hacer uso de la misma para consultar la ubicación del Vehículo y/o Equipo Terminal.

### DE LOS SERVICIOS ADICIONALES

**CUARTA.** El Suscriptor podrá solicitar la prestación de Servicios Adicionales, siempre y cuando lo solicite por cualquier medio acordado entre las partes. Los Servicios Adicionales tendrán un costo adicional para el Suscriptor. Las Tarifas aplicables a los Servicios Adicionales se encuentran debidamente registradas ante el IFT y podrán ser consultadas en la página de SERVITRON y del IFT. La prestación de los Servicios Adicionales iniciará dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la fecha en que el Suscriptor manifieste su conformidad con las Tarifas aplicables, las cuales, en su caso, pasarán a formar parte del Cargo Mensual que el Suscriptor se encuentra obligado a pagar a SERVITRON, salvo que los Servicios Adicionales fueran contratados por separado.

En ningún caso se podrá condicionar la prestación de los Servicios a la contratación de Servicios Adicionales. El Suscriptor podrá cancelar en cualquier momento los Servicios Adicionales. La cancelación de los Servicios Adicionales surtirá efectos dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que el Suscriptor lo hubiere solicitado. La cancelación de los Servicios Adicionales no implica la cancelación de los Servicios contratados por el Suscriptor en términos de la Carátula de este Contrato, ni eximen al Suscriptor del pago de las



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/198/2017  
194-2017

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

cantidades adeudadas por los Servicios Adicionales utilizados.

### DE LOS SERVICIOS

**QUINTA.** La instalación del Equipo Terminal será a cargo y costo del Suscriptor, quien podrá solicitar dichos servicios a un tercero o directamente a SERVITRON. En caso de que el Suscriptor solicite la instalación del Equipo Terminal a SERVITRON en el Domicilio, Vehículo o Radio definido por el Suscriptor, la misma se efectuará en la fecha establecida en la Carátula y dentro del horario que acuerden las Partes, debiendo pagar el Suscriptor las cantidades establecidas para tales efectos en la Carátula. SERVITRON se asegurará que la instalación del Equipo Terminal se realice conforme al manual de instalación del fabricante, haciéndose responsable de aquellos daños que le sean atribuibles a SERVITRON, por errores o negligencia en la instalación del Equipo Terminal. En ningún caso SERVITRON será responsable de: a) objetos que se encuentren en el domicilio y/o Vehículo del Suscriptor, salvo que los mismos le hubieren sido encomendados directamente y/o b) daños materiales, mecánicos o electrónicos que se occasionen al Domicilio, Vehículo, Radio o alguna de sus partes o componentes, salvo que los mismos hubieran sido causados por error o negligencia en la instalación del Equipo Terminal.

En caso de que la instalación del Equipo Terminal sea efectuada por un tercero que para tales efectos contrate el Suscriptor, éste deberá informar a SERVITRON que el Equipo Terminal ha sido instalado a efecto que inicie con la prestación de los Servicios, en los plazos establecidos en la Cláusula Segunda y Tercera, según el Servicio de que se trate. Cualquier falla en la instalación del Equipo Terminal, que no permita la prestación de los Servicios, deberá ser comunicada a SERVITRON para que éste proceda a suspender el cobro de los Servicios. La fecha de inicio de cobro será la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio.

El Suscriptor no recibirá llamadas de SERVITRON sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento.

**SEXTA.** SERVITRON se obliga a prestar al Suscriptor los Servicios durante las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año, en toda el Área Geográfica con cobertura de SERVITRON. Los Servicios serán prestados de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por el IFT. SERVITRON es el único responsable frente al Suscriptor por la prestación de los Servicios, en los términos y condiciones convenidos en el presente Contrato.

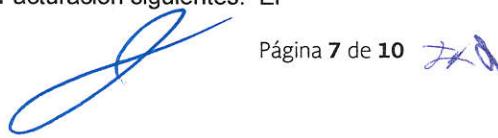
**SÉPTIMA.** Pueden darse factores de interrupciones, fallas o degradaciones en el Servicio originadas por "Caso Fortuito" y/o "Fuerza Mayor", lo que SERVITRON sólo compensará el monto equivalente al tiempo en que los Servicios que se hayan dejado de prestar, así como una bonificación de hasta el 20% del monto del periodo de afectación. Lo anterior en el entendido de que siempre y cuando los Servicios se interrumpan de forma continua, por un período mayor a 72 (setenta y dos horas) contadas a partir de que el Suscriptor hubiera reportado la interrupción de los mismos.

En caso de que se suspendan los Servicios por causas imputables a SERVITRON, éste compensará al Suscriptor la parte proporcional del Servicio que se dejó de prestar, y le bonificará una cantidad equivalente al 20% (veinte por ciento) del monto del período de afectación en la prestación de los Servicios. Por otra parte, existen diversos factores que pueden variar la Cobertura Garantizada de SERVITRON y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. La compensación o bonificación que por la suspensión de los Servicios se adeude al Suscriptor se efectuará a más tardar dentro de los 2 (dos) Períodos de Facturación siguientes a la fecha en que el Suscriptor hubiera notificado la suspensión de los Servicios.

**OCTAVA.** La fecha de inicio de cobro será la misma que la fecha en que efectivamente inicie la prestación de los Servicios. SERVITRON se obliga a entregar mensualmente al Suscriptor en el domicilio señalado en la carátula, la Factura que ampare el Cargo Mensual correspondiente a los Servicios prestados al Suscriptor en cada Período de Facturación. A menos que las partes acuerden que la entrega de la factura se realice por

Cualquiera de los medios electrónicos establecidos en la Carátula de este Contrato. La Factura se entregará al Suscriptor con por lo menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha en que la misma deba ser pagada a SERVITRON.

SERVITRON tiene la obligación de facturar al Suscriptor el importe por el consumo de los Servicios contratados, desglosando los adeudos totales para cada uno de los Servicios contratados. El Suscriptor tendrá 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la Factura para informar a SERVITRON de algún cargo indebido. SERVITRON deberá iniciar el proceso de aclaración correspondiente, el cual no deberá de exceder de 30 (treinta) días naturales para dar una respuesta al Suscriptor. En caso de resultar procedente la aclaración, se deberá compensar al Usuario con la cantidad excedente más una bonificación equivalente al 20% (veinte por ciento) del cargo indebido, dentro de los 2 (dos) Períodos de Facturación siguientes. El



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/198/2017  
194-2017

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

Suscriptor se compromete a pagar por cada Período de Facturación y hasta la terminación de este Contrato el Cargo Mensual correspondiente, dentro de los primeros 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha en que le sea entregada la Factura por parte de SERVITRON. El incumplimiento de la obligación de pago implicará la suspensión inmediata de los Servicios y/o cualquier otro Servicio Adicional contratado por el Suscriptor, sin perjuicio del derecho que tiene SERVITRON a reclamar el importe del adeudo y/o cualquier otra responsabilidad en que haya incurrido el Suscriptor por este concepto. SERVITRON estará obligado a reanudar la prestación de los Servicios dentro del siguiente día hábil a la fecha en que el Suscriptor confirme el pago de cualquier cantidad que adeude a SERVITRON.

**NOVENA.** El pago del Cargo Mensual podrá ser realizado mediante cualquiera de las siguientes formas de pago: a) cheque emitido a favor de SERVITRON para abono en cuenta de SERVITRON; b) depósito electrónico en la cuenta bancaria \_\_\_\_\_, con clave interbancaria \_\_\_\_\_, de la institución

\_\_\_\_\_, a nombre de SERVITRON, lo anterior no obstante que la información de la cuenta bancaria está disponible en la Página de Internet; c) pago en efectivo en el domicilio de SERVITRON; d) cargo automático a la tarjeta de crédito que se describen en la Carátula de este Contrato y/o e) a través de los medios electrónicos implementados para tal efecto en la Página de Internet.

En caso de que el cheque sea devuelto por la institución de crédito, se observara lo Dispuesto en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

En caso de que el Suscriptor hubiere establecido como forma de pago el cargo automático a tarjeta de crédito y por cualquier causa es rechazado el cargo por la institución de crédito emisora, el Suscriptor se obliga a proporcionar una nueva tarjeta de crédito como forma de pago y a aceptar los cargos a ella, o en su caso a realizar el pago en el domicilio o banco que le indique SERVITRON a más tardar al día hábil siguiente a aquel en que se le hubiera requerido.

En caso de que la tarjeta de crédito señalada por el Suscriptor sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el Suscriptor se obliga a informar por escrito a SERVITRON de dicha cancelación o sustitución en un término de 24 (veinticuatro) horas siguientes a aquella en que el Suscriptor haya tenido conocimiento de tal circunstancia, para proceder al cumplimiento del pago de conformidad con lo establecido en esta Cláusula.

**DÉCIMA.** El Suscriptor será el único responsable por el uso de los Servicios otorgados por SERVITRON, así como del pago de los mismos, independientemente de quien haga uso de ellos. El Suscriptor tiene prohibido

usar los Servicios para cualquier fin prohibido por las disposiciones legales aplicables.

En caso de robo o extravío del Equipo Terminal propiedad del Suscriptor o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencias el uso indebido del mismo y/o de los Servicios, sin consentimiento ni conocimiento del Suscriptor, éste deberá solicitar por escrito a SERVITRON la suspensión de los Servicios, indicando la causa por la que solicita dicha suspensión. En tanto SERVITRON no reciba el aviso de suspensión de los Servicios, el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de los Servicios, con independencia de quién haga uso de ellos. No obstante lo anterior, el Suscriptor tendrá el derecho de solicitar a SERVITRON el restablecimiento de los Servicios siempre y cuando proporcione equipo de su propiedad compatible con el Sistema de SERVITRON. El cobro de los Servicios será suspendido a partir del aviso de robo o extravío del Equipo Terminal y hasta en tanto el Suscriptor solicite a SERVITRON el restablecimiento de los Servicios. SERVITRON se reserva el derecho a hacer del conocimiento de las autoridades competentes cualquier acto o hecho que en términos de este Contrato se realice en contravención a las disposiciones legales aplicables, así como hacer valer su derecho a reclamar daños y perjuicios que se hubieran causado durante la vigencia del presente contrato.

**DÉCIMA PRIMERA.** El Suscriptor podrá presentar cualquier reporte, duda, queja, aclaración o reclamación relacionada con los Servicios, las Tarifas, los Cargos Mensuales, las Facturas, al centro de atención a usuarios, en el domicilio de SERVITRON o vía telefónica al 0180072346911 de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes; o bien, de lunes a domingo las 24 horas del día, a través de los medios electrónicos establecidos en la Página de Internet o en el Sistema de Tickets. La solicitud del Suscriptor será resuelta a más tardar dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a su recepción.

### DISPOSICIONES COMUNES

**DÉCIMA SEGUNDA.** Las modificaciones a este Contrato por la prestación de los Servicios deben ser autorizadas y registradas previamente por la PROFECO y las tarifas deben ser autorizadas y registradas por el IFT. En caso de que durante la vigencia de este Contrato se autoricen modificaciones al mismo y/o a las Tarifas aplicables a los Servicios, éstas serán notificadas al Suscriptor con por lo menos 15 (quince) días de anticipación a la fecha en que deban entrar en vigor. En caso de que el Suscriptor no estuviere de acuerdo con las modificaciones a este Contrato o las modificaciones implicaran un aumento en las Tarifas y/o disminución de los Servicios, el Suscriptor podrá dar por



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/198/2017  
194-2017

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

terminado el presente Contrato, sin, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que dichas modificaciones entren en vigor; o bien, a exigir el cumplimiento forzoso del Contrato.

**DÉCIMA TERCERA.** El Suscriptor y/o SERVITRON podrán rescindir o dar por terminado este Contrato a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios, en cualquier momento sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos: (a) la falta de pago por parte del Suscriptor no sea subsanada en un plazo de 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que el Suscriptor se encontraba obligado a realizar el pago; (b) el incumplimiento de SERVITRON a lo establecido en este Contrato; (c) la cesión que realice cualquiera de las partes de los derechos que ampara este Contrato sin consentimiento de la otra parte; (d) el incumplimiento de alguna de las Partes a cualquiera de las obligaciones contenidas en este Contrato; (e) la muerte del Suscriptor; (f) la disolución o liquidación de cualquiera de las partes; (g) el concurso mercantil de cualquiera de las partes declarado judicialmente; (h) la suspensión, revocación o cancelación de la concesión otorgada a SERVITRON; (i) el Suscriptor no esté de acuerdo con el aumento de las Tarifas del Servicio registradas ante el IFT; (j) el Suscriptor no esté de acuerdo con las modificaciones que de este Contrato autorice la PROFECO, el IFT; (k) SERVITRON modifique los términos y condiciones de este Contrato de conformidad con lo establecido en la Cláusula anterior; (l) el Suscriptor no desee migrar el Servicio contratado a una nueva tecnología; (m) los Servicios no sean prestados conforme a los estándares de calidad contratados, ofrecidos, publicitados o establecidos en las disposiciones legales aplicables; y/o (n) a solicitud del Suscriptor.

**DÉCIMA CUARTA.** El Suscriptor deberá proporcionar e informar a SERVITRON de cualquier cambio en la información o datos asentados en la Carátula de este Contrato.

**DÉCIMA QUINTA.** La vigencia de este Contrato será indefinida y podrá darse por terminado en cualquier momento por cualquiera de las Partes, dando aviso a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones.

**DÉCIMA SEXTA.** Las partes podrá ceder en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato, todos los derechos derivados del mismo, siempre que cuente con el consentimiento de la otra parte. La parte que desea ceder los derechos deberá notificar la cesión a la otra parte por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha en que dicha cesión surta efectos, a fin de que la otra parte manifieste su consentimiento o negativa, tenga conocimiento de la

identidad del cesionario, así como del lugar y la forma de pago de los Servicios. En caso de que el Suscriptor no estuviere de acuerdo con la cesión, podrá dar por terminado el Contrato, sin penalidad alguna, dando aviso a SERVITRON, dentro de 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que SERVITRON le hubiere notificado la cesión.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** Sin perjuicio de que con anterioridad a la fecha de firma del presente Contrato, SERVITRON ha entregado al Suscriptor la información relativa a las características de los Servicios, las Tarifas aplicables, el Área Geográfica, los términos y condiciones del presente Contrato, así como la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Aviso de Privacidad de SERVITRON, se hace del conocimiento del Suscriptor que dicha información y documentación también se encuentran a su disposición en el domicilio y en la Página de Internet de SERVITRON. El Suscriptor podrá solicitar, en cualquier momento, el envío de esta información y documentación al correo electrónico señalado en la Carátula de este Contrato. La información y documentación señalada con anterioridad, se pondrá a disposición y/o enviará al Suscriptor, en formatos con funcionalidades de accesibilidad para usuarios con discapacidad.

**DÉCIMA OCTAVA.** Todas las marcas, nombres o avisos comerciales, logotipos, patentes, diseños industriales, software, sistemas o cualquier otro derecho de propiedad intelectual, que SERVITRON le proporcione a El Suscriptor para el cumplimiento de sus obligaciones en términos de este Contrato, son propiedad exclusiva de SERVITRON o de sus licenciantes, por lo que no otorga al Suscriptor ningún tipo de derecho, licencia o sub licencia de uso de dichos derechos de propiedad intelectual.

**DÉCIMA NOVENA.** Todos los avisos, comunicaciones y/o notificaciones que en términos de este Contrato, SERVITRON deba dar al Suscriptor, se harán de forma expresa por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones antes contratadas, lo anterior siempre que se tenga evidencia de su recepción El Suscriptor, por su parte, podrá presentar cualquier aviso, comunicado o notificación que deba dar a SERVITRON, en términos del presente Contrato.

**VIGÉSIMA.** PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de este Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes se someten a la legislación, jurisdicción y competencia de los tribunales competentes.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** SERVITRON se obliga a tratar los datos personales del Suscriptor conforme a lo establecido en su Aviso de Privacidad, así como a



 Página 9 de 10 

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PRÓCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/456/2017  
TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/198/2017  
194-2017

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

mantenerlos en estricta confidencialidad y a no publicarlos, ni transmitirlos a tercero alguno, sin el consentimiento, previo del Suscriptor, excepto cuando se trate de alguna solicitud de información hecha por autoridad judicial y/o administrativa que funde y motive la causa legal del procedimiento o se actualice alguno de los supuestos de excepción previstos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.** Este Contrato fue registrado ante PROFECO bajo el número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.  
Habiendo leído la Carátula, Declaraciones y Cláusulas de este Contrato, las Partes lo firman de conformidad, en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.



EL SUScriptor

Nombre y Firma del Representante Legal

SERVITRON

Nombre y Firma del Representante Legal

SERVITRON

Sin más por el momento

ATENTAMENTE  
LCDO. JESÚS ALZÚA PÉREZ  
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y  
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

