

# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

## REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL SISTV. TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL SISTV  
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA  
NÚMERO DE REGISTRO 100-2018  
FECHA DE REGISTRO 14/06/2018

## TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
FOLIO FET010482CO-517063  
VIGENCIA 13/12/2040  
NATURALEZA TELEVISION RESTRINGIDA



Ciudad de México, a 14 de junio de 2018

## SISTV. TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISION RESTRINGIDA**, presentado por **SISTV. TELECOMUNICACIONES, 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 100-2018, a 14 de junio de 2018.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191 fracción II, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200



El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 100-2018 estuvo vigente del 14 de junio de 2018 al 04 de septiembre de 2019. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.

*[Handwritten mark]*

*PC 2*  
*[Handwritten signature]*

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 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 servicio de televisión restringida multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
**Servicio:** TELEVISION RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/132/2018  
**Registro:** 100-2018

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:

**DOMICILIOS DE ESTABLECIMIENTOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN**

**Sucursal Tlaxiaco**  
**Benito Juarez #1, Esq. Claudio Cruz**  
**Col. Centro C.P. 69800**  
**Tlaxiaco Oax.**  
**L-V 09:00 a 14:00 y 16:00 - 19:00**  
**SAB: 09:00 a 14:00**

No. De Contrato \_\_\_\_\_

**CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA (EL “CONTRATO”) QUE CELEBRA EL “CONCESIONARIO”, Y POR LA OTRA PARTE EL “SUSCRIPTOR”, CUYOS DATOS SE INCLUYEN A CONTINUACIÓN, MISMO QUE SE CELEBRA AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:**

**DECLARACIONES**

**I. Datos del CONCESIONARIO:**

- a) Cuenta con un Título de Concesión que lo autoriza para prestar el servicio de Televisión Restringida en: Heroica Ciudad de Tlaxiaco, Oaxaca, con ampliación de cobertura a Santiago Yolomécatl, San Pedro y San Pablo Teposcolula, Santa María del Rosario, San Martín Huamelúlpán, Oaxaca.
- b) Razón Social: SISTV TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. RFC: STE1208234V4 Teléfono: 01 800 823 00 35  
 Correo Electrónico: atencion@sistv.mx Página Web: www.sistv.mx

**II. Declara el SUSCRIPTOR que, cuenta con la capacidad y las facultades suficientes para obligarse en los términos del presente CONTRATO y que sus datos son:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Domicilio: Calle y No. Ext. \_\_\_\_\_ No. Int: \_\_\_\_\_  
 Colonia: \_\_\_\_\_ Entidad: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_  
 Razón Social: \_\_\_\_\_ RFC: \_\_\_\_\_ Datos de la Escritura Pública: \_\_\_\_\_  
 Domicilio Fiscal: Calle y No. Ext. \_\_\_\_\_ No. Int: \_\_\_\_\_

Autorizo notificaciones del Servicio al correo electrónico antes señalado.	Si ( ) No ( )	_____
Autorizo que las notificaciones referidas incluyan publicidad	Si ( ) No ( )	_____
Autorizo a recibir Estados de Cuenta en el correo electrónico señalado	Si ( ) No ( )	_____
Acepto que el CONCESIONARIO ceda o transmita mi información a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.	Si ( ) No ( )	_____
Acepto que recibí al momento de contratar la Carta de los Derechos de los Usuarios	Si ( ) No ( )	_____
Acepto el cargo Automático a la Tarjeta de Crédito.	Si ( ) No ( )	_____

PAQUETE CONTRATADO: \_\_\_\_\_ No. DE TELEVISIONES: \_\_\_\_\_

TARIFAS REGISTRADAS en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”) bajo el (los) folio (s) \_\_\_\_\_

**\*\*Sujetas a cambio previo registro del IFT. \*\*Cualquier cambio tarifario será notificado a los suscriptores con 15 días naturales de anticipación a la fecha de modificación, por cualquier medio, incluso el electrónico. En caso de que el suscriptor no esté de acuerdo, podrá cancelar el servicio sin responsabilidad alguna dentro de los 15 días naturales siguientes a que entren en vigor las modificaciones. \*\*Precio en Pesos Mexicanos.**



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
**Servicio:** TELEVISION RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/132/2018  
**Registro:** 100-2018

Tarifa por Conexión (contrato) \$ \_\_\_\_\_ Tarifa Reconexión \$ \_\_\_\_\_  
 Tarifa Mensual \$ \_\_\_\_\_ Tarifa TV Adicional \$ \_\_\_\_\_  
 Tarifa cambio de Ubicación \$ \_\_\_\_\_ Tarifa Cambio de Domicilio \$ \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS INSTALADOS			
Marca	No. de Serie	Descripción	Costo

LUGAR Y FECHA DE FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA DE INSTALACIÓN: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR**

### CLÁUSULAS

#### **PRIMERA.- OBJETO**

- 1.1. El CONCESIONARIO se obliga a prestar al SUSCRIPTOR el servicio de televisión restringida (el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), y en los términos consignados en el CONTRATO.
- 1.2. El Servicio se prestará conforme al paquete de señales que contrate el SUSCRIPTOR (el "Paquete"), el cual se especifica en la carátula del CONTRATO y contra el pago de las tarifas vigentes, registradas y publicitadas por el CONCESIONARIO en términos de lo descrito en la cláusula SEGUNDA del CONTRATO. El Paquete y las tarifas podrán ser consultados, en todo momento: (i) la página de internet del CONCESIONARIO : [www.sistv.mx](http://www.sistv.mx); (ii) en su publicidad; (iii) en el establecimiento del CONCESIONARIO; y/o, (iv) o en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).
- 1.3. Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "EL PROVEEDOR" pueden ser consultados en la página de internet: [www.sistv.mx](http://www.sistv.mx)
- 1.4. El CONCESIONARIO será el único responsable por la prestación del Servicio frente al SUSCRIPTOR, PROFECO y ante el IFT como autoridades de la materia.
- 1.5. La contratación y cancelación del Servicio y la elección y/o modificación del Paquete de señales se realizará en cualquier momento por el SUSCRIPTOR, de forma expresa, por escrito o por cualquier medio con el que cuente el CONCESIONARIO y que pacten las partes y no podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del SUSCRIPTOR o que no se deriven del contrato correspondiente.
- 1.6. En el supuesto que el CONCESIONARIO preste servicios adicionales, el SUSCRIPTOR podrá contratarlos de forma empaquetada o de forma desagregada, de acuerdo con los términos y condiciones previstos en el CONTRATO y con base en las tarifas vigentes y registradas en el IFT. Dicha contratación por parte del SUSCRIPTOR deberá ser previa y por escrito a través de los medios que habilite el CONCESIONARIO para esos efectos, y no estará condicionada a adquirir equipos, otros servicios u otros valores que ofrezca el CONCESIONARIO, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles. El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado cualquier servicio adicional, sin que ello implique necesariamente la suspensión o cancelación del Servicio originalmente contratado, para lo cual el CONCESIONARIO se obliga a cancelar los servicios adicionales dentro de un plazo máximo de 5 días naturales posteriores a la manifestación en ese sentido por parte del SUSCRIPTOR.
- 1.7. El CONCESIONARIO notificará al SUSCRIPTOR cualquier modificación de las condiciones originalmente contratadas, con 15 días naturales de anticipación, por el medio previamente autorizado. En caso que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con tales modificaciones, el SUSCRIPTOR podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que el CONCESIONARIO no cumpla, El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el CONTRATO, de forma inmediata y sin limitación alguna. La cancelación del Servicio por parte



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

del SUSCRIPTOR, no lo exime del pago de las cantidades adeudadas al CONCESIONARIO y de permitir que el retiro del Equipo propiedad del CONCESIONARIO.

1.8. El SUSCRIPTOR podrá autorizar, expresamente y por escrito, un correo electrónico para recibir cualquier tipo de notificación del CONCESIONARIO respecto del Servicio contratado.

### **SEGUNDA.- CONTRAPRESTACIÓN**

2.1. Las tarifas vigentes, los Paquetes y promociones, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultadas en todo momento por el SUSCRIPTOR en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/), en el número telefónico o en la página de internet del CONCESIONARIO : [www.sistv.mx](http://www.sistv.mx); además estarán publicadas en el establecimiento del CONCESIONARIO.

2.2. En el caso de contraprestaciones únicas adicionales (tales como la tarifa de instalación, reconexión, cambio de domicilio o cambio de ubicación), el SUSCRIPTOR se obliga a pagar al CONCESIONARIO, al momento de contratar o de solicitar el servicio de que se trate, las tarifas vigentes. En el caso de las contraprestaciones mensuales, las partes acuerdan que éstas se liquidarán por anticipado, obligándose el SUSCRIPTOR a pagar al CONCESIONARIO las tarifas vigentes, de conformidad con la cláusula TERCERA del CONTRATO. Salvo indicación en contrario, las tarifas vigentes incluyen los impuestos aplicables.

2.3. La Contraprestación por el Servicio se integra por las tarifas del Paquete de señales contratado, los impuestos y en caso de que proceda por contraprestaciones únicas adicionales (tales como las tarifas de instalación, reconexión, cambio de domicilio o cambio de ubicación), de conformidad con lo establecido en el CONTRATO y/o en las tarifas registradas ante la autoridad correspondiente.

2.4. Una vez hecha la instalación y que el Servicio comience a prestarse al SUSCRIPTOR, el CONCESIONARIO podrá empezar a cobrarlo. La fecha de corte de facturación coincidirá con un mes calendario y el cobro por la prestación del Servicio será sólo por el tiempo que el SUSCRIPTOR efectivamente cuente con el Servicio, por lo que, en caso que el SUSCRIPTOR no reciba el Servicio durante el mes completo, el CONCESIONARIO se obliga a cobrar la parte proporcional de la tarifa mensual correspondiente por el tiempo en que efectivamente recibió el Servicio.

2.5. Las tarifas podrán ser sujetas a cambio, en cualquier momento, previo registro ante el IFT; en este supuesto, el CONCESIONARIO se obliga a dar aviso al SUSCRIPTOR de dicha modificación con 15 días naturales de antelación a la entrada en vigor de las mismas. En caso que el SUSCRIPTOR no acepte las nuevas tarifas podrá dar por terminado el CONTRATO, sin responsabilidad alguna de su parte, quedando únicamente obligado a pagar los servicios utilizados hasta el momento de la terminación del CONTRATO.

2.6. El CONCESIONARIO no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias

### **TERCERA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO.**

3.1. Por la naturaleza del Servicio, las Partes aceptan que la forma de pago será por adelantado. El CONCESIONARIO entregará al SUSCRIPTOR, de manera mensual, el estado de cuenta detallado de los Servicios contratados, al menos con 10 días naturales de anticipación a la fecha de pago (corte de facturación).

3.2. El CONCESIONARIO entregará recibo y/o estado de cuenta y/o factura al SUSCRIPTOR por el importe por el consumo de los Servicios contratados, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los servicios contratados. En caso de así autorizarlo el SUSCRIPTOR en la carátula, el estado de cuenta será enviado al correo electrónico proporcionado para ello; en caso contrario, éste será entregado en el domicilio del SUSCRIPTOR. Además, dicho estado de cuenta podrá ser consultado por el SUSCRIPTOR, en todo momento en el establecimiento del CONCESIONARIO o vía telefónica en el número indicado en la carátula del CONTRATO.

3.3. El pago de las contraprestaciones mensuales será realizado a favor del CONCESIONARIO de conformidad con los plazos y montos establecidos en el CONTRATO, las tarifas registradas y de acuerdo al Paquete contratado, contra la entrega de recibo y/o estado de cuenta y/o factura del recibo correspondiente. El pago se hará en el establecimiento del CONCESIONARIO y en las cuentas



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

bancarias que se habiliten para ello. El CONCESIONARIO se obliga a dar a conocer al SUSCRIPTOR los métodos de pago y los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que le entregará a éste o, en su caso, podrán ser consultados en cualquier momento en el establecimiento del CONCESIONARIO o marcando al número telefónico indicado en la carátula del CONTRATO.

**3.4.** En caso que el SUSCRIPTOR acepte el pago con cargo automático a su tarjeta de crédito, el SUSCRIPTOR autoriza al CONCESIONARIO a realizar los cargos antes de que concluya el mes anterior al que se preste el Servicio. El SUSCRIPTOR se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago en caso de que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo.

**3.5.** En el supuesto que el SUSCRIPTOR deje de cubrir la mensualidad correspondiente en la fecha en que debiera hacerlo, el CONCESIONARIO podrá suspender la prestación del servicio por un plazo de treinta días naturales, si terminado dicho plazo el SUSCRIPTOR no ha cubierto el pago, el CONCESIONARIO estará autorizado para rescindir el CONTRATO, sin responsabilidad alguna

**3.6.** El CONCESIONARIO hará la reconexión del Servicio dentro de un plazo máximo de 48 horas una vez que se verifique el pago correspondiente.

**3.7.** El CONCESIONARIO dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el SUSCRIPTOR y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el SUSCRIPTOR decide no reconectar el Servicio.

**3.8.** El CONCESIONARIO atenderá toda solicitud de Servicio en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

### CUARTA.- VIGENCIA

**4.1.1.** La vigencia del presente contrato será indefinida, el SUSCRIPTOR podrá cancelar el servicio o cambiar el paquete contratado, en cualquier momento y sin responsabilidad, mediante solicitud y/o escrito entregado por el SUSCRIPTOR en el establecimiento del CONCESIONARIO y/o mediante cualquier medio disponible donde pueda constar fehacientemente su voluntad, inclusive el electrónico, en caso de así autorizarlo las Partes. La cancelación del contrato no exime a EL SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados y de la devolución del EQUIPO. En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con cualquier modificación a los términos y condiciones del contrato, podrá cancelar el servicio sin responsabilidad alguna.

### QUINTA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**5.1.** El CONCESIONARIO se obliga a tener siempre en un lugar visible de su establecimiento, el horario de atención al público, los teléfonos, el correo electrónico y/o su página de internet: : [www.sistv.mx](http://www.sistv.mx); medios que estarán disponibles para el SUSCRIPTOR las 24 horas del día, los 365 días del año, a fin de que éste pueda consultar las tarifas registradas y vigentes, las formas de pago, la descripción y características del Servicio, y el contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

**5.2.** Una vez firmado el CONTRATO y pagadas las tarifas correspondientes, las Partes acordarán la fecha y hora de instalación en el domicilio del SUSCRIPTOR, lo cual se establecerá en la carátula del CONTRATO, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la firma del CONTRATO. El SUSCRIPTOR se obliga a brindar todas las facilidades y accesos que se requieran para la instalación del EQUIPO necesario para la prestación del Servicio, para lo cual los empleados del CONCESIONARIO deberán identificarse plenamente previo al desempeño de las labores programadas. Una vez aceptada la instalación, el SUSCRIPTOR no podrá modificar de ninguna forma los EQUIPOS, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, el CONCESIONARIO no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el EQUIPO sea reubicado por el CONCESIONARIO en el sitio original.

**5.3.** El CONCESIONARIO no será responsable por cualquier imposibilidad técnica que no le permita instalar y prestar el Servicio al SUSCRIPTOR, por lo que en este supuesto, el CONCESIONARIO sólo quedaría obligado a realizar el reembolso de las tarifas de instalación y, en su caso, de la(s) mensualidad(es) pagada(s) por el SUSCRIPTOR a más tardar dentro de las siguientes 48 horas hábiles.

**5.4.** El lugar o habitación donde se instalará el SERVICIO será a elección del SUSCRIPTOR, salvo que existan imposibilidades técnicas para hacerlo. Una vez realizada la instalación, el SUSCRIPTOR podrá solicitar cualquier cambio de ubicación al personal



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

autorizado por el CONCESIONARIO, previo pago de las tarifas por cambio de ubicación; en caso contrario, el SUSCRIPTOR será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al SERVICIO y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla de recepción de las señales ocasionadas por las manipulaciones no autorizadas a la instalación.

5.5. El CONCESIONARIO se obliga a proteger los datos personales e información proporcionada por el SUSCRIPTOR para la celebración del CONTRATO en términos de la legislación aplicable. Lo anterior, salvo que dicha información le sea requerida al CONCESIONARIO por mandamiento de autoridad competente, con la debida fundamentación y motivación legal.

5.6. El CONCESIONARIO se obliga a no realizar llamadas sobre la promoción del Servicio o paquetes aplicables al mismo, a menos que el SUSCRIPTOR manifieste su consentimiento por medios electrónicos.

### SEXTA.- RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. El SUSCRIPTOR se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el CONTRATO y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la carátula del CONTRATO, así como a permitir, en cualquier momento, la supervisión del mismo a efecto de constatar el uso, funcionamiento y/o el Servicio objeto del CONTRATO. En tal caso, el CONCESIONARIO avisará con 24 horas de anticipación al SUSCRIPTOR sobre la necesidad de realizar la visita.

6.2. El CONCESIONARIO podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación del Servicio, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo. Se dará aviso de las acciones de mantenimiento con al menos 36 horas de anticipación al SUSCRIPTOR, informándole que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado en el párrafo anterior, el CONCESIONARIO realizará una compensación y bonificación en términos de lo señalado en el Contrato.

6.3. El mantenimiento del Servicio será sin cargo para el SUSCRIPTOR; sin embargo, si el CONCESIONARIO acredita fehacientemente que las interrupciones del Servicio se deben a la indebida manipulación de la instalación por parte del SUSCRIPTOR, cualquier gasto por la reparación del mismo correrá a cargo del SUSCRIPTOR.

6.4. La prestación del Servicio no incluye el suministro de televisores, pantallas o cualquier otro diverso al proporcionado por el CONCESIONARIO, por lo que el CONCESIONARIO no será responsable de la calidad o funcionamiento de los dispositivos propiedad del SUSCRIPTOR, ni del uso inadecuado de los mismos por parte de éste último.

6.5. La prestación del Servicio no incluye cualquier derecho de uso y/o propiedad respecto a la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al CONCESIONARIO, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio, por lo que el SUSCRIPTOR acepta que no podrá modificar la instalación y/o comercializar cualquier Servicio y/o modificar las marcas, nombres comerciales o logotipos del CONCESIONARIO, sus filiales, afiliadas o subsidiarias.

6.6. En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos por causas imputables al CONCESIONARIO, éste último deberá compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del Servicio de que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos, el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.

6.7. El SUSCRIPTOR acepta que utilizará el Servicio como usuario final y sin fines de lucro, por lo que salvo autorización expresa del CONCESIONARIO, no podrá comercializar las señales al público en general o transmitir las señales en áreas abiertas al público. Además, el SUSCRIPTOR, de ninguna manera podrá editar, vender, ceder, distribuir alguna de las señales, o contenido de la programación contratada a ningún tercero.

6.8. Conforme a los lineamientos emitidos y/o que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones para los prestadores del servicio de televisión restringida con tecnología analógica, el CONCESIONARIO tendrá disponible el servicio de control parental para el SUSCRIPTOR que así lo solicite; asimismo, publicará de manera clara las características operativas de ese servicio y las instrucciones en la página de internet del CONCESIONARIO : [www.sistv.mx](http://www.sistv.mx), para que el SUSCRIPTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de dicho control.

### SÉPTIMA.- EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

**7.1.1.** Para efectos del CONTRATO, se entenderá por "EQUIPO" al medio alámbrico (cables y conectores) que son necesarios para recibir y disfrutar del Servicio; mismos que se describen en la carátula del CONTRATO. El precio del EQUIPO se señala en la carátula del CONTRATO.

**7.1.2.** En ningún momento, el EQUIPO será propiedad del SUSCRIPTOR, por lo que no se autoriza su manipulación, dentro o fuera del domicilio.

### **OCTAVA.- REPORTE DE FALLAS**

**8.1.** El SUSCRIPTOR deberá comunicar en forma inmediata al CONCESIONARIO sobre las fallas o interrupciones del Servicio, así como cualquier queja al respecto, para lo cual, podrá acudir al establecimiento del CONCESIONARIO y/o llamar al número telefónico de atención, durante horarios de atención al cliente; o bien, mandar un reporte y/o queja a través de la página del CONCESIONARIO : [www.sistv.mx](http://www.sistv.mx) las 24 horas del día, todos los días del año.

**8.2.** El SUSCRIPTOR podrá presentar una solicitud de aclaración, inconformidad y/o queja por fallas en el Servicio, por escrito, vía electrónica, llamando al teléfono de atención a clientes, o por cualquier otro medio con el que cuente el CONCESIONARIO; detallando los motivos, razones y/o eventos que hayan dado origen a dicha petición; señalando un domicilio para envío de correspondencia, un teléfono o una dirección de correo electrónico para recibir respuesta.

**8.3.** Por cada reclamación que reciba el CONCESIONARIO deberá proporcionar al SUSCRIPTOR un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, llevando a cabo las reparaciones a las fallas del Servicio reportadas dentro de las 24 horas hábiles siguientes, contadas a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

**8.4.** El CONCESIONARIO se abstendrá de cobrar la tarifa por el Servicio mientras el servicio está suspendido parcial o totalmente debido a una falla, e incluso por caso fortuito y fuerza mayor, si este evento es mayor a 24 horas consecutivas, debiendo, en su caso, realizar las bonificaciones correspondientes a la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio, mismas que se reflejarán en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura. No se considerará una falla, cuando la suspensión obedezca a causas imputables al SUSCRIPTOR, incluyendo la negativa de este último a permitir al CONCESIONARIO efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.

### **NOVENA.- CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO**

**9.1.** El CONCESIONARIO prestará el Servicio conforme a los parámetros de calidad y confiabilidad señalados en la condición A.10 de su Título de Concesión, así como las que establezcan las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables que emita el IFT y/o cualquier otra Autoridad competente.

**9.2.** Las siguientes incidencias, casos fortuitos o de fuerza mayor, no son imputables al CONCESIONARIO:

**9.2.1.** Manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del EQUIPO y/o la instalación por parte del SUSCRIPTOR o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.

**9.2.2.** La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla de los equipos por la falta de contactos eléctricos polarizados correctamente, o la ausencia de tierra física con un valor que permita la medición de Tierra Física.

**9.3.** El CONCESIONARIO se compromete a reparar las fallas y el EQUIPO en términos del CONTRATO y, de ser el caso, compensará al SUSCRIPTOR por el tiempo en que no reciba el Servicio de conformidad con lo establecido en la presente Cláusula.

**9.4.** Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las Partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:

**9.4.1.** Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del Servicio, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas.

**9.4.2.** Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

9.5. En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al CONCESIONARIO, o si se aplican cargos indebidos al SUScriptor, el CONCESIONARIO compensará al SUScriptor la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio conforme a lo establecido en el CONTRATO o cuando así lo determine la autoridad competente.

9.6. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, si la interrupción dura más de 24 horas consecutivas posteriores a la recepción del reporte respectivo, el CONCESIONARIO hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado por el SUScriptor. En caso de que el CONCESIONARIO no reestablezca el Servicio, dentro de las 24 horas siguientes a la conclusión del evento de caso fortuito o fuerza mayor, además, deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación. La compensación, y, en su caso, la bonificación, se verán reflejadas en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura. Si el periodo de afectación continúa, el CONCESIONARIO se abstendrá de cobrar hasta la reanudación del Servicio. No se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en el Servicio, o indisponibilidad del mismo, cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa del SUScriptor en permitir al CONCESIONARIO efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.

9.7. El CONCESIONARIO deberá notificar, con 24 horas de antelación, a los SUScriptores, por cualquier medio, y al Instituto Federal de Telecomunicaciones, por escrito, cualquier circunstancia previsible que pudiera repercutir de forma significativa en la prestación del Servicio.

### DÉCIMA.- NOTIFICACIONES

10.1. Cualquier notificación, requerimiento o comunicación que se hagan las Partes conforme al CONTRATO, se hará efectiva cuando se realice por escrito y siempre que se envíe al domicilio especificado en la Carátula del CONTRATO, sea mediante correo certificado o mensajería privada con acuse de recibo, o bajo cualquier otro medio inequívoco, incluido el electrónico, cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario.

10.2. El CONCESIONARIO, sin responsabilidad alguna, podrá cambiar de domicilio dentro del territorio concesionado, para lo cual notificará ese hecho al SUScriptor de conformidad con el numeral anterior, con 10 días hábiles de anticipación a que surta efecto dicho cambio.

10.3. Cuando el SUScriptor tenga necesidad de cambiar el lugar donde se provee el Servicio, deberá solicitarlo por escrito al CONCESIONARIO, quien contará con un plazo de 10 días hábiles para realizar el cambio de domicilio, previo pago de las tarifas registradas correspondientes al cambio de domicilio. Si el nuevo domicilio del SUScriptor está fuera del área de cobertura de prestación del Servicio, será causa automática de terminación del CONTRATO sin responsabilidad para ninguna de las Partes.

### DÉCIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

11. El CONCESIONARIO podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, previa notificación por escrito al SUScriptor, si éste último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

11.1. Por pagos parciales de la contraprestación aplicable al Servicio.

11.2. Por falta de pago de la contraprestación mensual, el CONCESIONARIO podrá suspender el Servicio por un plazo mínimo de treinta días naturales siguientes a la fecha del vencimiento del periodo de facturación correspondiente. Si el SUScriptor no ha cubierto el adeudo pendiente dentro de este plazo, el CONCESIONARIO podrá rescindir el contrato, sin responsabilidad.

11.3. Por utilizar el Servicio en contravención a lo previsto en el CONTRATO y/o las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

11.4. Por alterar o modificar el EQUIPO y/o instalación.

11.5. Por declaración judicial o administrativa.

### DÉCIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

12. Son causas de terminación del CONTRATO, las siguientes:

12.1. En cualquier momento, por manifestación de cualquiera de las Partes.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

- 12.2.** Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- 12.3.** Por término de la vigencia o revocación del título de concesión del CONCESIONARIO.
- 12.4.** Por la imposibilidad permanente del CONCESIONARIO para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- 12.5.** Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- 12.6.** Si el CONCESIONARIO modifica los términos y condiciones del CONTRATO y EL SUSCRIPTOR no está de acuerdo con dichas modificaciones; o si el CONCESIONARIO no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes. En este supuesto, el SUSCRIPTOR tendrá el derecho de dar por terminado el CONTRATO, sin responsabilidad alguna para éste.
- 12.7.** Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del SUSCRIPTOR o el CONCESIONARIO, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el SUSCRIPTOR o el CONCESIONARIO son declarados en quiebra.
- 12.8.** Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- 12.9.** La terminación del CONTRATO no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados.
- 12.10.** El CONCESIONARIO realizará la devolución de las cantidades que, en su caso correspondan, y que hayan sido pagadas por adelantado, dentro de las 48 horas hábiles; en el entendido de que se deducirán de dichas cantidades los adeudos pendientes de pago al momento en que se termine el CONTRATO. Dicho plazo no se prorrogará.

### **DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN DEL CONTRATO**

- 13.** Serán causas de rescisión del CONTRATO, las siguientes:
- 13.1.** El CONTRATO podrá rescindirse por el CONCESIONARIO en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:
- 13.1.1.** Por utilizar el EQUIPO o el Servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio, o si conecta equipos o aparatos adicionales por su propia cuenta,
- 13.1.2.** Si el SUSCRIPTOR comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de EL CONCESIONARIO o del IFT.
- 13.1.3.** Si el SUSCRIPTOR cede los derechos y/u obligaciones derivados del CONTRATO o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito del CONCESIONARIO.
- 13.1.4.** Si el SUSCRIPTOR no cubre todas las cantidades adeudadas a EL CONCESIONARIO dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de suspensión del Servicio.
- 13.2.** El CONTRATO podrá rescindirse sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR en los siguientes casos:
- 13.2.1.** Si el CONCESIONARIO hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el SUSCRIPTOR para la prestación del servicio de televisión restringida, ya sea por queja o ajuste.
- 13.2.2.** Si el CONCESIONARIO incumple cualquier disposición del CONTRATO.
- 13.2.3.** Cuando exista cesión de derechos del Título de Concesión del CONCESIONARIO a otro Proveedor, sólo en caso que el SUSCRIPTOR no lo autorice. Se entiende que el SUSCRIPTOR autoriza la cesión, si no manifestó su deseo de dar por terminado el



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

CONTRATO dentro del plazo de 15 días posteriores al aviso de cesión por parte del CONCESIONARIO, en términos del numeral 15.3 de la Cláusula DÉCIMA QUINTA.

### **DÉCIMA CUARTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO**

**14.1.** En caso que se modifique el CONTRATO, previa autorización de la PROFECO conforme a sus respectivas competencias, el SUSCRIPTOR, a su elección, podrá suscribir un nuevo contrato sujetándose a los nuevos términos y condiciones previstos en el instrumento que sustituya al CONTRATO. Por lo anterior, el CONCESIONARIO sólo podrá sustituir el Contrato de Adhesión suscrito mediante acuerdo de las Partes, mismo que deberá constar por escrito y/o podrá hacerse por medios electrónicos y/o por cualquier otro medio con el que cuente el CONCESIONARIO. Independientemente de lo anterior, el SUSCRIPTOR podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión suscrito.

### **DÉCIMA QUINTA.- CESIÓN**

**15.1.** Las Partes acuerdan que el SUSCRIPTOR no podrá traspasar, ceder o enajenar a terceros, los derechos y obligaciones derivados del CONTRATO sin el previo consentimiento por escrito del CONCESIONARIO.

**15.2.** Para ceder los derechos y obligaciones del CONTRATO, el SUSCRIPTOR deberá entregar por escrito al CONCESIONARIO la información del nuevo suscriptor con todos los datos previstos en la Carátula del CONTRATO y estar al corriente con todos sus pagos. En su caso, el CONCESIONARIO autorizará la cesión dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud, siempre que se cuenten con todos los datos del nuevo suscriptor y se tenga la factibilidad técnica y cobertura autorizada para prestar el Servicio. En caso que la cesión implique cambio de domicilio, el nuevo suscriptor deberá cubrir las tarifas vigentes correspondientes a dicho cambio.

**15.3.** El CONCESIONARIO podrá, en cualquier tiempo, ceder o traspasar todos o parte de los derechos y obligaciones derivados del CONTRATO a cualquiera de las empresas subsidiarias, afiliadas, filiales o a su empresa controladora, debiendo notificar por escrito al SUSCRIPTOR, al menos, con 15 días de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo la cesión. En caso que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con la cesión, podrá dar por terminado el CONTRATO sin responsabilidad alguna, quedando obligado a pagar únicamente por los servicios utilizados hasta el momento de la terminación del CONTRATO.

### **DÉCIMA SEXTA.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS**

**16.1.** El CONCESIONARIO se obliga a entregar al SUSCRIPTOR la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones a la firma del CONTRATO, misma que se mantendrá publicada, de manera permanente, en la página de internet del CONCESIONARIO: [www.sistv.mx](http://www.sistv.mx).

### **DÉCIMA SÉPTIMA.- NO DISCRIMINACIÓN**

**17.1.** El CONCESIONARIO no discriminará a ningún SUSCRIPTOR por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, condición social, de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o discapacidades. El CONCESIONARIO prestará el Servicio a todo aquél que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios ni distinciones en forma discriminatoria.

**17.2.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el CONCESIONARIO estará obligado a tener a su disposición, la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer al SUSCRIPTOR las condiciones establecidas en el presente Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que se ofrezcan. Así, el SUSCRIPTOR que sufra alguna discapacidad podrá comunicarse al teléfono de atención al cliente del CONCESIONARIO para recibir información y atención personalizada, incluyendo la explicación del servicio, tarifas y la lectura del CONTRATO, y/o el envío del personal del CONCESIONARIO al domicilio del SUSCRIPTOR.

**17.3.** El CONCESIONARIO atenderá las disposiciones normativas aplicables en cuestión de Accesibilidad a todos los usuarios, a fin de estar en posibilidades de prestar el Servicio a cualquier persona que lo solicite.

### **DÉCIMA OCTAVA.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

**18.1.** Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del CONTRATO, incluyendo cuestiones sobre la validez del mismo, las Partes acuerdan expresamente someterse en la vía administrativa a la PROFECO y, en la vía jurisdiccional, a la competencia de los



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/178/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/132/2018  
Registro: 100-2018

tribunales competentes; renunciando las Partes a cualquier otro fuero que, por razón de su domicilio pasado, presente o futuro, pudiere corresponderles, o por cualquier otra causa.

**18.2.** Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta. Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma.

Contrato inscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor con número 100, de fecha 14 de Junio de 2018, mismo que podrá ser consultado en la dirección electrónica

[https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Sistv.Telecomunicaciones,S.A.deC.V.!!Sistv100-18.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Sistv.Telecomunicaciones,S.A.deC.V.!!Sistv100-18.pdf)



así como en el siguiente código QR.

Contrato autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante oficio [\*\*\*\*\*] del [\*\*] de [\*\*\*\*] de 201[\*].

LEÍDO QUE FUE POR LAS PARTES Y ENTERADAS DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, FIRMAN EL CONTRATO DE CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE \_\_\_\_\_, EL DÍA \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
EL CONCESIONARIO

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del SUSCRIPTOR

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

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

