



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C.1/156/2016  
 Registro: 146-2016

**REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

RAZÓN SOCIAL SMART CABLE, S.A. DE C.V.  
 NOMBRE COMERCIAL SMART CABLE, S.A. DE C.V.  
 OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
 NÚMERO DE REGISTRO 146-2016  
 FECHA DE REGISTRO 04/05/2016

**TÍTULO DE CONCESIÓN**

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
 IDENTIFICACIONES FOLIO FET009522CO-501627  
 VIGENCIA 14/03/2042  
 NATURALEZA TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS  
 COBERTURA POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Ciudad de México, a 04 de mayo de 2016

**LCDA. DANIELA GARCÍA NOCETTI**  
**REPRESENTANTE LEGAL DE SMART CABLE, 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 TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET**, presentado por la empresa **SMART CABLE, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al 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 146-2016, a 04 de mayo de 2016.

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 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



El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 146-2016 estuvo vigente del 04 de mayo de 2019 al 09 de octubre de 2019. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.

000083

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
**Expediente:** PFC.H.C.1/156/2016  
**Registro:** 146-2016

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 televisión restringida e internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

|   |            |
|---|------------|
| <b>LOGO PROVEEDOR</b>                           | Contrato # |
| SUSCRIPTOR O RAZON SOCIAL: _____.               |            |
| REPRESENTANTE LEGAL: _____.                     |            |
| DOMICILIO: _____                                |            |
| R.F.C.: _____ HOMOCLOVE: _____.                 |            |
| TELÉFONO CASA ( ) OFICINA ( ) CELULAR ( ) _____ |            |



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**

000084



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
**Expediente:** PFC.H.C.1/156/2016  
**Registro:** 146-2016

|  |
|--|
|  |
|--|

|  |   |
|--|---|
| <p align="center"><b>PLAN</b></p> <p>TIPO: _____</p> <p>GIGABYTE: _____ CARACTERÍSTICAS: _____</p> <p>VELOCIDAD DE RECEPCIÓN: _____</p> <p>VELOCIDAD DE ENVÍO: _____</p> <p>NÚMERO DE CANALES: _____</p> <p>NÚMERO DE TELEVISORES: _____</p> | <p>PAGO TOTAL MENSUAL \$ _____</p> <p>EFFECTIVO ( ) _____</p> <p>TARJETA CRÉDITO ( ) _____</p> <p>TARJETA DÉBITO ( ) _____</p> <p>DEPOSITO CUENTA NO. _____</p> <p>BANCO: _____</p> |
|--|---|

|  |  |
|--|--|
| <p align="center"><b>MODEM</b></p> <p>MODEM: _____</p> <p>MODELO: _____</p> <p>NÚMERO DE SERIE: _____</p> <p align="center"><b>DECODIFICADOR</b></p> <p>CANTIDAD EQUIPOS: _____</p> <p>MARCA: _____</p> <p>MODELO: _____</p> <p>NÚMERO DE SERIE: _____</p> | <p>LUGAR DE INSTALACIÓN: _____</p> <p>FECHA DE INSTALACIÓN: _____</p> <p>COSTO DE CADA EQUIPO: _____</p> <p>MODEM \$ _____</p> <p>DECODIFICADOR \$ _____</p> |
|--|--|

- CONSIDERACIONES**
1. "EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a su firma.
  2. A partir de que "EL SUScriptor" cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado.
  3. En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para "EL SUScriptor", "EL PROVEEDOR" deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para "EL PROVEEDOR".
  4. "EL SUScriptor" conviene en permitir el libre acceso a su domicilio con previo aviso por parte de "EL PROVEEDOR", a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, a los operativos y empleados de "EL PROVEEDOR", para efecto de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso.
  5. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados, "EL SUScriptor", deberá llamar al teléfono del "EL PROVEEDOR".
  6. El ancho de banda o GIGABYTE, contratado se repartirá entre los aparatos conectados simultáneamente.
  7. La velocidad contratada estará comprendida entre el modem y el primer punto de acceso a la red de "EL PROVEEDOR".

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

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

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

Institución Bancaria \_\_\_\_\_.

Firma de "EL SUScriptor" \_\_\_\_\_.



000085

### SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
**Expediente:** PFC.H.C.1/156/2016  
**Registro:** 146-2016

\_\_\_\_\_

#### AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

“EL SUSCRIPTOR” SI ( ) NO ( ) acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: \_\_\_\_\_.

“EL SUSCRIPTOR” 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: \_\_\_\_\_.

Firma de “EL SUSCRIPTOR” \_\_\_\_\_.

#### AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

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

Firma de “EL SUSCRIPTOR” \_\_\_\_\_.

#### LOGO PROVEEDOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SMART CABLE S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR” Y POR OTRA PARTE EL \_\_\_\_\_ QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL SUSCRIPTOR”, BAJO LAS SIGUIENTES:

#### DECLARACIONES

##### I.- Declara “EL PROVEEDOR”:

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva No. 40701 de fecha 04 de Abril de 2013, presentada ante el Licenciado Mario Berlín Mendoza, Notario Público número 5 del Estado de Veracruz.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos de pleitos y cobranzas y actos de administración para la celebración de este Contrato.
- C) Objeto Social: Instalar, operar y explotar una red pública para la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente SCA1304048S5.
- E) Con dirección fiscal en Calle Adolfo Ruiz Cortines No.1506, Col. Cazonos, C.P. 93230 en el Municipio de Poza Rica en el Estado de Veracruz.
- F) Que es Concesionario de Telecomunicaciones para prestar el servicio de **televisión restringida e internet** en el Municipio de Poza Rica, en el Estado de Veracruz. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 14 de Marzo de 2012, otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, mismo que podrá ser constatado en la página de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)
- G) Señalo como domicilio legal el ubicado en Calle Adolfo Ruiz Cortines No.1506, Col. Cazonos, C.P. 93230 en el Municipio de Poza Rica en el Estado de Veracruz.



# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000086



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
**Expediente:** PFC.H.C.1/156/2016  
**Registro:** 146-2016

## II.- Declara "EL SUSCRIPTOR"

- A) Que es una persona física cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula.
- B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- C) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado en la carátula.
- D) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. OBJETO

"EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el servicio de televisión restringida e internet, de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de "EL SUSCRIPTOR"

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por la prestación del servicio de televisión restringida e internet

### SEGUNDA. TARIFAS

"EL PROVEEDOR", está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

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 oficina ubicada en Calle Adolfo Ruiz Cortines No.1506, Col. Cazones, C.P. 93230 en el Municipio de Poza Rica en el Estado de Veracruz.

### TERCERA. EQUIPO EN COMODATO

Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por "EL PROVEEDOR" en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son exclusiva propiedad de "EL PROVEEDOR", mismos que son otorgados en comodato. "EL SUSCRIPTOR" se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por "EL PROVEEDOR" a la terminación del contrato.

1. "EL SUSCRIPTOR" deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.
2. "EL SUSCRIPTOR" se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, NO ceder el Equipo sin el consentimiento de "EL PROVEEDOR" y utilizar el Equipo en la forma autorizada por "EL PROVEEDOR".
3. "EL SUSCRIPTOR" deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; "EL SUSCRIPTOR" reconoce que "EL PROVEEDOR" no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de "EL SUSCRIPTOR" por variaciones de voltaje o descargas eléctricas., "EL SUSCRIPTOR" y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas. "EL PROVEEDOR" se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos terminales otorgados en comodato.
4. En el caso de que el Equipo sea robado u objeto de siniestro, "EL SUSCRIPTOR" deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo
5. "EL SUSCRIPTOR" tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.



000087

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
**Expediente:** PFC.H.C.1/156/2016  
**Registro:** 146-2016

### CUARTA. VIGENCIA

La vigencia del presente contrato será indefinida. **"EL SUSCRIPTOR"**, podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio de **"EL PROVEEDOR"** y/o vía correo electrónico enviado a **"EL PROVEEDOR"** el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el servicio por parte de **"EL SUSCRIPTOR"** no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **"EL PROVEEDOR"**. Este deberá cubrirlas al 100% al momento de cancelación y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"**.

### QUINTA. PAGOS

El pago de la mensualidad señalada en la carátula, **"EL SUSCRIPTOR"** deberá hacerlo en los \_\_\_ primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a **"EL SUSCRIPTOR"** el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

**"EL PROVEEDOR"**, notificará por cualquier medio a **"EL SUSCRIPTOR"**, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

**"EL PROVEEDOR"**, cuando realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación de los servicios y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a **"EL SUSCRIPTOR"** con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, **"EL SUSCRIPTOR"** podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 60 días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

### SEXTA. FACTURACIÓN

**"EL PROVEEDOR"** se encuentra obligado a entregar en el domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"** un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. **"EL PROVEEDOR"** podrá pactar expresamente con **"EL SUSCRIPTOR"** que el estado de cuenta y/o factura sea enviada al correo electrónico señalado en la carátula.

### SÉPTIMA. SUSPENSIÓN

Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** no paga dentro de ese mes **"EL PROVEEDOR"** suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de **"EL SUSCRIPTOR"** el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

**"EL PROVEEDOR"** deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

### OCTAVA. INICIO Y CONTRAPRESTACIÓN

**"EL PROVEEDOR"** deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales a partir de la firma del contrato.

Una vez instalado el equipo terminal y que **"EL SUSCRIPTOR"** cuente con el servicio **"EL PROVEEDOR"** podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para **"EL SUSCRIPTOR"** y en perjuicio de **"EL PROVEEDOR"**, el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para **"EL PROVEEDOR"**.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000088



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
**Expediente:** PFC.H.C.1/156/2016  
**Registro:** 146-2016

“EL PROVEEDOR” reembolsará a “EL SUSCRIPTOR”, las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos.

1. “EL SUSCRIPTOR” contará con los equipos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, “EL PROVEEDOR” informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales.
2. “EL SUSCRIPTOR” tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.
3. “EL PROVEEDOR” no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.
4. “EL PROVEEDOR” no es responsable de la configuración de dispositivos tales como “ruteadores”, “conmutador”, “hubs/concentrador”, “proxy”, que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. “EL PROVEEDOR” no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del “EL SUSCRIPTOR”, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

### CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Los canales adicionales podrán ser ofrecidos y facturados en forma independiente o a través de la integración de uno o varios paquetes de canales.

Para la contratación de programación de pago específico, “EL PROVEEDOR”, hará disponibles a “EL SUSCRIPTOR” los mecanismos o sistemas para tener acceso a dicha programación, y en todos los casos informarán previamente a “EL SUSCRIPTOR” del costo de cada contratación.

“EL PROVEEDOR” deberá informar previamente a “EL SUSCRIPTOR” los títulos de los programas y su clasificación.

Cuando “EL PROVEEDOR” modifique su programación o la distribución de su red de los canales que transmite, deberá informar a “EL SUSCRIPTOR”, con una antelación mínima de diez días naturales, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal

### DÉCIMA. BONIFICACIÓN

“EL SUSCRIPTOR” deberá comunicar en forma inmediata a “EL PROVEEDOR” las fallas o interrupciones del Servicio(s).

Siempre y cuando por causas imputables a “EL PROVEEDOR” no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a “EL SUSCRIPTOR” la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte “EL PROVEEDOR”, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por “EL SUSCRIPTOR”, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

A partir de que “EL PROVEEDOR” reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de **televisión por cable o internet** se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

“EL PROVEEDOR” dará aviso a “EL SUSCRIPTOR”, por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. . Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso “EL PROVEEDOR” dejará de cobrar al “EL SUSCRIPTOR” la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, lo mismo ocurrirá si “EL PROVEEDOR” no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por “EL PROVEEDOR” los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

### DÉCIMA PRIMERA. RECISIÓN POR EL PROVEEDOR



000034

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/156/2016  
Registro: 146-2016

El presente Contrato podrá rescindirse por "EL PROVEEDOR" en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- b) Si "EL SUSCRIPTOR", comercializa o revende los Servicios contratados, 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 PROVEEDOR" o de la Secretaría o el IFT;
- c) Si "EL SUSCRIPTOR", cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de "EL PROVEEDOR";
- d) Si "EL SUSCRIPTOR", no cubre todas las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR" dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

**DÉCIMA SEGUNDA. RESCISIÓN POR EL SUSCRIPTOR**

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el "EL SUSCRIPTOR", en los siguientes casos:

- a) Si "EL PROVEEDOR"; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por "EL SUSCRIPTOR", para la prestación del servicio principal o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- b) Si "EL PROVEEDOR"; incumple cualquier disposición del presente contrato.
- c) Si "EL PROVEEDOR"; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA y en las especificaciones técnicas del servicio contratado en la solicitud de servicio o carátula anexo de este contrato.
- d) Si "EL PROVEEDOR" modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.

**DÉCIMA TERCERA. CAMBIO DE DOMICILIO**

Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de "EL SUSCRIPTOR", queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de "EL PROVEEDOR", será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, "EL SUSCRIPTOR" permitirá el retiro por parte de "EL PROVEEDOR", del equipo y accesorios que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados a "EL SUSCRIPTOR".

**DÉCIMA CUARTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA**

En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste los servicios pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, "EL SUSCRIPTOR" tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula DÉCIMA TERCERA.

**DÉCIMA QUINTA. CAMBIOS EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN**

Cuando "EL PROVEEDOR" modifique las condiciones originalmente contratadas, "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

**DÉCIMA SÉXTA. SERVICIOS ADICIONALES**

Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de "EL SUSCRIPTOR", por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a "EL SUSCRIPTOR" a contratar algún servicio adicional como requisitos para la contratación o continuar con los servicios contratados; así mismo "EL SUSCRIPTOR" en caso de tener algún servicio







**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
**Expediente:** PFC.H.C.1/156/2016  
**Registro:** 146-2016

adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para "EL SUSCRIPTOR" y sin que este afecte el servicio principal contratado. "EL PROVEEDOR" deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.

"EL PROVEEDOR" podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando "EL SUSCRIPTOR" así lo solicite.

#### DÉCIMA SEPTIMA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

"EL PROVEEDOR", está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por el "EL SUSCRIPTOR".

La aceptación del "EL SUSCRIPTOR" para que "EL PROVEEDOR" emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el "EL SUSCRIPTOR" en la carátula, previa firma de autorización.

#### DÉCIMA OCTAVA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, "EL PROVEEDOR" cuenta con diversos mecanismos para atender las necesidades de los usuarios con discapacidad, para que "EL SUSCRIPTOR" conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato, así como los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca "EL PROVEEDOR".

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

#### DÉCIMA NOVENA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a "EL SUSCRIPTOR" la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a la firma del contrato y mantenerla de manera permanente en su página web.

#### VIGESIMA. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR

"EL SUSCRIPTOR" no recibirá llamadas del "PROVEEDOR", sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

#### VIGESIMA PRIMERA. ATENCIÓN A FALLAS

"EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a "EL PROVEEDOR" de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 01-782-827-11-00, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico [luissanvicente26@gmail.com](mailto:luissanvicente26@gmail.com), o acudir directamente a la oficina de "EL PROVEEDOR" ubicada en Calle Adolfo Ruiz Cortines No.1506, Col. Cazones, C.P. 93230 en el Municipio de Poza Rica en el Estado de Veracruz en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs corrido.

#### VIGESIMA SEGUNDA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

#### VIGESIMA TERCERA. MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN

Este modelo de Contrato de Adhesión, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 146 de fecha 04 del mes de mayo de 2016.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [www.profeco.gob.mx/spt\\_contratos/146\\_16.pdf](http://www.profeco.gob.mx/spt_contratos/146_16.pdf) y en el siguiente código



000091

**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/126/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
**Expediente:** PFC.H.C.1/156/2016  
**Registro:** 146-2016

Cualquier variación en la carátula y de las cláusulas del presente contrato, con el que firme "EL SUSCRIPTOR", se tendrán por no puestas y las mismas serán nulas.

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

"EL PROVEEDOR"

EL SUSCRIPTOR

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

**LCDO. MAXIMILIANO CÁRDENAS DENHAM**  
**DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y**  
**CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

MLCM/FAR

