

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
 Registro: 137-2016

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL T.V. SATELITE DE TENABO, S.A. DE C.V.
 NOMBRE COMERCIAL T.V. SATELITE DE TENABO, S.A. DE C.V.
 OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 NÚMERO DE REGISTRO 137-2016
 FECHA DE REGISTRO 27/04/2016

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
 OLIO FET007030CO-100457
 VIGENCIA 29/04/2038
 NATURALEZA TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 COBERTURA TENABO, CAMPECHE



Ciudad de México, a 27 de abril de 2016

C. CLARA ISABEL GONZALEZ CAJUM
REPRESENTANTE LEGAL DE TV SATELITE DE TENABO, 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**, presentado por **TV SATELITE DE TENABO, 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 137-2016 de fecha 27 de abril 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 137-2016 estuvo vigente del 27 de abril de 2016 al 14 de octubre de 2019. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
 Registro: 137-2016

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 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:

NOMBRE: _____
 DOMICILIO: _____
 IDENTIFICACIÓN: _____
 TELÉFONO: _____
 CORREO ELECTRÓNICO (opcional): _____

Los datos proporcionados anteriormente son de uso confidencial y exclusivo de la concesionaria, en estricto apego a la Artículo 191 Fracción II de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, con el fin de mantener informado a "EL SUSCRIPTOR".



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
 Registro: 137-2016

SERVICIO.

PAQUETE O SERVICIO CONTRATADO: _____

NO. DE TELEVISORES CONTRATADOS: _____

PAGOS POR EL SERVICIO DE TV Y AUDIO RESTRINGIDOS.

\$ _____ (00/100 M.N.) por concepto de Conexión.

\$ _____ (00/100 M.N.) por concepto de pago de mensualidad de los Servicio(s) contratados.

Por cada pago que se realice, "EL CONCESIONARIO" deberá expedir el comprobante respectivo, el que contendrá por lo menos la siguientes información: nombre, razón social o denominación social, nombre y firma de la persona debidamente autorizada que recibe el pago y el sello del establecimiento, el nombre de "EL SUSCRIPTOR", así como la fecha y hora de recepción del pago.

"EL CONCESIONARIO" proporcionará para la instalación del Servicio(s), hasta 10 mts. de cable de la calle a la TV principal, debido a que la distancias entre el poste a la casa es muy cortas, y dentro del domicilio hasta un total de 12 mts. para todas las TV adicionales.

En caso de que sea necesaria una cantidad adicional a los metros proporcionados, se generará un cargo que deberá ser cubierto por "EL SUSCRIPTOR", en las oficinas de "EL CONCESIONARIO" a más tardar 5 días hábiles, después de haber llevado a cabo la instalación del servicio. El personal técnico no cuenta con autorización de recibir pagos.

El servicio a prestar consiste en una barra programática de canales de televisión restringida, proporcionados a través de un cable coaxial con conector N para ser adaptado a la entrada de RF del equipo receptor de televisión de "EL SUSCRIPTOR" el cual actúa como demodulador de canales.

Así "EL SUSCRIPTOR" por medio un control remoto podrá seleccionar el canal de su agrado.

El servicio incluye conexión a una televisión, pero en caso que "EL SUSCRIPTOR" deseara un mayor número de televisores adicionales, podrá solicitarlo (no excediendo un total de 4 aparatos televisores en el mismo domicilio, esto por causa del nivel de señal que se entrega a "EL SUSCRIPTOR"), para lo cual deberá de pagar por cada aparato televisor adicional los costos que "EL CONCESIONARIO" tenga vigentes al momento de la contratación, mismos costos que podrá consultar en los teléfonos señalados en el presente contrato y en las oficinas de "EL CONCESIONARIO". Lo anterior conforme a las tarifas vigentes que tenga registradas ante el Registro de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

"EL CONCESIONARIO" en su carácter de COMODANTE entrega en este momento a "EL SUSCRIPTOR" en su carácter de COMODATARIO los equipos terminales y/o accesorios aquí señalados, los cuales "EL SUSCRIPTOR" recibe nuevos y quien se obliga a usarlo de acuerdo a la propia naturaleza del mismo.



000051.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
Registro: 137-2016

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEVISION Y AUDIO RESTRINGIDO (TELEVISIÓN POR CABLE) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE "TV SATELITE DE TENABO, S.A. DE C.V.", CONCESIONARIO DE LA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES, EN LO SUCESIVO DENOMINADO COMO "EL CONCESIONARIO"; Y POR LA OTRA "EL SUScriptor", CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN SE DETALLAN EN LA ORDEN DE SERVICIO NO. _____ DE FECHA _____ Y QUE SE ENCUENTRA ANEXA A ESTE CONTRATO LA CUAL SE TIENE POR REPRODUCIDA COMO SI A LA LETRA SE INSERTASE, QUIENES SE SUJETAN A LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. Declara "EL CONCESIONARIO"

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato.
- B) Con Registro Federal de Contribuyentes TST070423FT5.
- C) Con dirección fiscal en Calle 11 S/N, Colonia Esperanza, Municipio Tenabo, Campeche, C.P. 24700.
- D) Que es concesionario de la Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio de televisión por cable en la población de Tenabo, Campeche. Acreditando lo anterior con el título de concesión otorgado con fecha veintiséis de septiembre del año dos mil seis, por parte de la Secretaria de Comunicación y Transporte, mismo que podrá ser constatado en cualquier momento en las oficinas de esta concesionaria o en el Registro Público de Concesiones a través de la página web (www.ift.org.mx) del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- E) Que para fines del presente contrato señala como domicilio comercial el ubicado en Calle 11 S/N, Colonia Esperanza, Municipio Tenabo, Campeche, C.P. 24700.
- F) Que cuenta con la capacidad, infraestructura, y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente contrato.
- G) Que cuenta con personal técnico y administrativo eficiente y capacitado responsables para atender dudas, aclaraciones y reclamaciones que se originen de la prestación del Servicio(s), para lo cual se señala el teléfono (045) 9817367705 y el correo electrónico info@tenabotv.com, para atención al público las 24 horas del día todos los días del año y sin costo alguno.

II. Declara "EL SUScriptor"

- A) Que se desea solicitar este servicio, que tiene capacidad legal para contratar y que está de acuerdo en celebrar el presente Contrato.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
 Registro: 137-2016

Contrato N° _____

CLAUSULAS

PRIMERA.- "EL CONCESIONARIO" proporcionará el servicio de señales de Televisión y audio restringido por Cable ("Servicio(s)") mediante el pago por parte de "EL SUSCRIPTOR" de la cuota de conexión y las cuotas mensuales por servicio vigentes que se detallan en la orden de servicio anexa a este contrato, de acuerdo a los términos y tarifas, la cuales se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y podrá consultarlas y tener a la vista en los centros de atención de "EL CONCESIONARIO", en las páginas de Internet www.ift.gob.mx, en la página web o cualquier medio que al efecto proporcione "EL CONCESIONARIO". Se proporcionará el número de señales contratadas única y exclusivamente al número de equipos (TV) estipulados en este contrato y a los que se contraten posteriormente amparados en este instrumento.

"EL CONCESIONARIO" deberá instalar el servicio en el domicilio que proporcione "EL SUSCRIPTOR" a más tardar dentro de los siguientes 10 días naturales a la celebración del presente contrato.

SEGUNDA.- Las líneas, aparatos y accesorios del equipo terminal para conexión a los dispositivos de "EL SUSCRIPTOR", colocados por "EL CONCESIONARIO" en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son de exclusiva propiedad de "EL CONCESIONARIO", el cual se entrega a "EL SUSCRIPTOR" en calidad de comodato.

"EL "CONCESIONARIO" será el responsable de instalar el cableado y equipo, también "EL CONCESIONARIO" tiene la obligación de desinstalarlo cuando se le dé fin al contrato y "EL SUSCRIPTOR" tiene la obligación de permitir el retiro del mismo.

El televisor por sí mismo actúa como receptor de "EL SUSCRIPTOR", por lo tanto no hay garantía del equipo terminal.

TERCERA.- Una vez instalado el equipo terminal y que el Servicio comience a prestarse, "EL CONCESIONARIO" podrá comenzar a cobrarlo.

En el caso de que exista un excedente en el consumo el Concesionario se lo hará saber a "EL SUSCRIPTOR" por medio de su recibo de pago, donde se le desglosara todos los servicios adicionales.

"EL CONCESIONARIO" se encuentra obligado a entregar en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" un estado de cuenta y/o factura por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. "EL CONCESIONARIO" podrá pactar con "EL SUSCRIPTOR" si el estado de cuenta y/o factura será enviado al domicilio o consultado a través de nuestra página de internet lo cual estará plasmado en la carátula.

El pago de las mensualidades a que se encuentre obligado "EL SUSCRIPTOR" deberá hacerlo en los primeros cinco días de cada mes en el domicilio de "EL CONCESIONARIO" en efectivo o mediante depósito en la cuenta bancaria que al efecto designe éste y se le informara en el desglose del recibo o en las oficinas de "EL CONCESIONARIO".



000053

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
Registro: 137-2016

El monto de la contratación cubre el mes en que se contrata y la primera mensualidad se cobrará el siguiente mes, este pago cubrirá el mes completo.

"EL CONCESIONARIO" deberá reconectar el servicio contratado y será de forma inmediata una vez que se liquide el adeudo total pendiente y haber cubierto la cuota total por reconexión respectiva, el costo de la reconexión equivale al 25 % del total del pago del servicio mensual.

CUARTA.- "EL CONCESIONARIO" no será responsable de la calidad o funcionamiento del (los) equipo (s) propiedad de "EL SUSCRIPTOR", tales como televisiones, reproductores de video, así como por el uso inadecuado por parte de "EL SUSCRIPTOR" de los equipos terminales y accesorios que se le hubieren proporcionado con motivo del presente contrato.

"EL CONCESIONARIO" dará aviso a "EL SUSCRIPTOR" por cualquier medio y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, cuando menos 24 horas previas, a interrupciones derivadas de reparaciones normales, trabajos de mantenimiento, modificaciones que sean necesarias en las instalaciones de "EL CONCESIONARIO", éste no cobrará a "EL SUSCRIPTOR" el Servicio(s) por el tiempo que se suspenda el mismo derivado de las reparaciones antes señaladas.

QUINTA.- "EL CONCESIONARIO" cuenta con la opción de ofrecer a "EL SUSCRIPTOR" cada servicio adicional o producto por separado, para cualquier "SUSCRIPTOR" que así lo solicite.

SEXTA.- "EL SUSCRIPTOR" podrá contratar servicios adicionales, especiales o conexos a los contratados, para lo cual deberá autorizar de manera expresa dicha aceptación, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio con el que cuente "EL CONCESIONARIO".

En este caso, "EL SUSCRIPTOR" podrá dar por terminado en cualquier momento los servicios adicionales, especiales y/o conexos contratados, para lo cual deberá expresar dicha terminación por escrito, vía electrónica o por los medios en los que fueron contratados. "EL CONCESIONARIO" en un plazo máximo de 3 días máximo tomando en cuenta los días hábiles, a partir de dicha manifestación, deberá cancelarlos, sin que esto implique la cancelación del Servicio(s) principal.

Para el caso de servicios adicionales, especiales o conexos, éstos se cobrarán, por tiempo, evento o cualquier otra modalidad según el tipo de servicio contratado.

"EL CONCESIONARIO" en ningún momento podrá obligar a "EL SUSCRIPTOR" a la contratación de servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

SÉPTIMA.- "EL SUSCRIPTOR" deberá informar de forma inmediata a "LA CONCESIONARIA" las fallas o interrupciones del Servicio(s). Si "LA CONCESIONARIA" no presta el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, esta dejara de cobrar al "EL SUSCRIPTOR" la parte proporcional del precio del servicio que se deje de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación. Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, "LA CONCESIONARIA", hará la compensación por la





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
Registro: 137-2016

parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta de "EL SUSCRIPTOR", si la misma dura 24 horas siguientes al reporte.

Cuando se lleve a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo a "EL SUSCRIPTOR", las interrupciones se llevaran a cabo en horarios nocturnos de preferencia, sin ningún cargo ni costo para "EL SUSCRIPTOR". Tratando que la afectación al suscriptor sea mínima.

OCTAVA.- "EL SUSCRIPTOR" tiene derecho a la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables a "EL CONCESIONARIO", conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente.

"EL CONCESIONARIO" deberá dar aviso a "EL SUSCRIPTOR" el día y hora en que el operario acudirá a su domicilio de "EL SUSCRIPTOR", previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, para los efectos de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso.

NOVENA.- En virtud de que "EL CONCESIONARIO" no es propietario de los canales ni tiene control alguno sobre el contenido de la programación ofrecida, podrán efectuarse cambios en los mismos, en dicho caso "EL CONCESIONARIO" deberá notificar fehacientemente a "EL SUSCRIPTOR" dicha situación, al menos 15 días naturales previos a que se lleven a cabo dichas modificaciones. "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar la terminación sin penalidad alguna dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, pagando únicamente por los servicios proporcionados.

"EL SUSCRIPTOR" debe ser notificado por video texto o cualquier medio electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

"EL CONCESIONARIO" deberá dar aviso a "EL SUSCRIPTOR", cuando menos 15 días de antelación, de cualquier incremento en las tarifas, la cual dicha modificación debe estar aprobadas por el Instituto.

"EL SUSCRIPTOR" es responsable de la comunicación y/o ejecución publica que haga del Servicio de Televisión restringida proporcionado por "EL CONCESIONARIO", de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley de la Propiedad Industrial y sus Reglamentos, por lo que "EL SUSCRIPTOR" tiene estrictamente prohibido realizar exhibiciones públicas de canales, Video Bajo Demanda o grabaciones analógicas o digitales, o cualquier contenido.

"EL SUSCRIPTOR" se obliga a hacer buen uso del servicio de TV, de conformidad con las políticas de uso aceptable establecidas en la página Web o por cualquier otro medio que decida "EL CONCESIONARIO".

"EL CONCESIONARIO" es responsable de la calidad y cantidad de los canales ofrecidos por la red. En caso de que "EL CONCESIONARIO" no preste los servicios de televisión por cable pactados en el presente Contrato de la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitarios, así como los estándares de calidad conforme a las disposiciones legales vigentes, "EL SUSCRIPTOR" tendrá el derecho de dar por terminado el contrato.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
Registro: 137-2016

DÉCIMA.- "EL SUSCRIPTOR" no podrá traspasar, ceder o enajenar a terceros parcial o totalmente los derechos u obligaciones derivados del presente contrato, sin el previo consentimiento por escrito de "EL CONCESIONARIO".

"EL SUSCRIPTOR" únicamente podrá ceder los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato y sin costo alguno, cuando: (a) dicha cesión sea derivada del traspaso de la cuenta de "EL SUSCRIPTOR" a un tercero, en el mismo domicilio ("Cesionario"); y (b) que la misma sea notificada por escrito a "EL CONCESIONARIO" dentro de los 30 días naturales siguientes a dicho traspaso a efecto de que se realice el cambio de titular correspondiente; y (c) que la cuenta no presente saldo deudor. En ese caso, dicho cesionario quedara obligado a: (i) cumplir con lo establecido dentro del presente contrato, y (ii) pagar cualquier adeudo que exista derivado del presente contrato, en su caso.

"EL CONCESIONARIO" podrá en cualquier tiempo ceder o traspasar todos o parte de los derechos y obligaciones derivados del presente contrato a cualquiera de las empresas subsidiarias, filiales o su empresa controladora, debiendo notificar por escrito al "EL SUSCRIPTOR". Si "EL SUSCRIPTOR" no está de acuerdo con el traspaso o cesión de "EL CONCESIONARIO", este puede dar por terminado el contrato sin responsabilidad alguna.

"EL CONCESIONARIO" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por el servicio de televisión por cable.

DÉCIMA PRIMERA.- "EL CONCESIONARIO" pone a disposición de "EL SUSCRIPTOR", ya sea en los centros de atención de "EL CONCESIONARIO", o en la página web (www.tenabotv.com) o por cualquier otro medio que decida y que al efecto proporcione "EL CONCESIONARIO", los planes o paquetes disponibles, las áreas o regiones geográficas con cobertura, tarifas, cuotas de reconexión y cualquier otra información relacionado con la prestación del Servicio(s).

DÉCIMA SEGUNDA.- Cuando "EL SUSCRIPTOR" tenga alguna queja respecto a las fallas en el Servicio(s), éste podrá llamar al Centro de Atención a Clientes al número (045) 9817367705 o por vía electrónica info@tenabotv.com en el portal del concesionario las 24 horas del día, todos los días del año, o presentar su queja en la oficina de "EL CONCESIONARIO" de lunes a viernes en horarios hábiles de oficina y se le dará respuesta a "EL SUSCRIPTOR", al día siguiente hábil en que se haya ingresada la queja.

"EL SUSCRIPTOR" podrá presentar una solicitud de aclaración, inconformidad y/o queja, por fallas en el Servicio(s), por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio con que cuente "EL CONCESIONARIO", en el Centro de Atención Telefónica o Centro de Atención a Clientes, detallando los motivos, razones y/o eventos que hayan dado origen a dicha solicitud, señalando un domicilio para envío de correspondencia, un teléfono o una dirección de correo electrónico para recibir respuesta; por cada solicitud se deberá proporcionar un número de folio y/o clave, la falla del servicio reportada se reparara dentro de las 24 hrs. hábiles siguientes al reporte. El formato de reporte de fallas se puede encontrar en la oficina o página web (www.tenabotv.com) de "EL CONCESIONARIO".



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
 Registro: 137-2016

DÉCIMA TERCERA.- Suspensión del Servicio.

“EL CONCESIONARIO” podrá suspender cualquiera de los servicios, sin previo aviso y sin responsabilidad alguna de su parte, si “EL SUSCRIPTOR” enunciativa más no limitativamente incurre en cualquiera de los supuestos:

- a) Cuando "EL SUSCRIPTOR" deje de cubrir su mensualidad en la fecha en que debiera hacerlo o "EL CONCESIONARIO" no reciba el pago excediendo un máximo de 90 días naturales. La cancelación del servicio por parte de "EL SUSCRIPTOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "EL CONCESIONARIO". Este deberá cubrir las al 100% al momento de la cancelación y devolver los equipos terminales dados en comodato y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de este.
- b) Sí "EL SUSCRIPTOR", durante los siguientes 30 días naturales en que le fuere suspendido el Servicio(s), no liquida el adeudo correspondiente, "EL CONCESIONARIO" podrá rescindir el presente contrato sin responsabilidad para éste.
- c) Si "EL SUSCRIPTOR", sin previo consentimiento escrito, por parte de "EL CONCESIONARIO", cede, traspasa o enajena parcial o totalmente a un tercero ajeno al presente instrumento, los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- d) Si "EL SUSCRIPTOR" instala equipos y/o accesorios no homologados por el IFT.
- e) Cuando "EL SUSCRIPTOR" realice o pretenda realizar la comercialización, venta, reventa o cualquier actividad similar sobre cualquier de los servicios contratados.
- f) Si "EL SUSCRIPTOR" mueve o cambia de ubicación la dirección sin reportar a "EL CONCESIONARIO".
- g) Por declaración judicial o administrativa de Autoridad Competente.
- h) Si "EL SUSCRIPTOR" hacer uso de los servicios para un fin distinto al contratado o si hace uso inadecuado de los equipos, contenidos y programación proporcionada.

DÉCIMA CUARTA.- Terminación de contratos

- a) Cualquiera de las partes podrán dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, por así convenir a sus intereses, haciéndolo por escrito, o por cualquier medio con el que cuente "EL CONCESIONARIO", aclarando que "EL SUSCRIPTOR" podrá hacerlo siempre que no tenga adeudos con "EL CONCESIONARIO" y permitiendo el retiro de los equipos por parte de "EL SUSCRIPTOR". La terminación del contrato operara sin perjuicio del derecho de "EL CONCESIONARIO" de recuperar el pago de los adeudos pendientes.

La vigencia del presente contrato será indefinida. "EL SUSCRIPTOR", podrá darlo por terminado en cualquier momento mediante simple aviso dado a "EL CONCESIONARIO" el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata, siempre y cuando el suscriptor no tenga adeudos pendientes con "EL CONCESIONARIO".

- b) "EL CONCESIONARIO" podrá dar por terminado el presente contrato, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio a "EL SUSCRIPTOR" cuando cualquiera de los siguientes eventos se presenten:
 - Cuando al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas, no sea factible suministrar los servicios. En caso de existir imposibilidad técnica para recibir los Servicio(s), se dará por terminado el presente contrato, sin responsabilidad para las partes, para lo cual "EL CONCESIONARIO" se obliga a reintegrar las cantidades de dinero otorgadas por anticipado, dentro de un plazo de 5 días naturales a que se presente dicho supuesto.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
 Registro: 137-2016

- 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 CONCESIONARIO", será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para las partes. "EL SUScriptor" por consiguiente, devolverá a "EL CONCESIONARIO" el equipo y accesorios que con motivo del presente contrato le hubiesen sido proporcionados por "EL CONCESIONARIO".
- Cuando después de haber iniciado la prestación de los servicios, "EL CONCESIONARIO" determine que no es factible continuar prestando cualquiera de los servicios por causas de fuerza mayor.
- Que "EL SUScriptor" proporcione información falsa a "EL CONCESIONARIO" para la contratación de los servicios.
- Cuando "EL SUScriptor" comparta el uso de la señal restringida a otro domicilio, el cual no tenga contratado el servicio con "EL CONCESIONARIO".
- Serán causas de rescisión del presente contrato, el incumplimiento de las partes a cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo.

DÉCIMA QUINTA.- "EL CONCESIONARIO" es responsable de la protección de los datos personales de "EL SUScriptor" en términos de las leyes aplicables (LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN y LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR y LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES).

DÉCIMA SEXTA.- "EL SUScriptor" tiene el derecho elegir libremente su proveedor de servicios.

DÉCIMA SEPTIMA.- "EL SUScriptor" tiene el derecho a contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos como: la página web, correo electrónico o por el medio que decida "EL CONCESIONARIO".

DÉCIMA OCTAVA.- "EL SUScriptor" tiene el derecho a que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad, establecidos en la condición de "CALIDAD DEL SERVICIO" de su Título de Concesión.

Prestar el servicio de televisión por cable de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables.

DÉCIMA NOVENA.- "EL SUScriptor" puede exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando "EL CONCESIONARIO" del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla, a rescindir el mismo.

VIGESIMA.- En la prestación de los servicios de telecomunicaciones queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.



44458

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/1111/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
Registro: 137-2016

VIGESIMA PRIMERA.- En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidades, "EL CONCESIONARIO" está obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a "EL SUSCRIPTOR" las condiciones establecidas en el presente contrato.

"EL CONCESIONARIO" tendrá a disposición el contrato para usuarios con discapacidad a través de los medios de comunicación:

- Contrato traducido en el Sistema Braille.
- Audio con las cláusulas del contrato.
- Personal capacitado en cuanto al lenguaje de Señales Mexicanas.

VIGESIMA SEGUNDA.- Cuando "EL SUSCRIPTOR" se haya suscrito en un contrato de adhesión, sólo se podrá cambiar a otro, por acuerdo de las partes.

VIGESIMA TERCERA.- "EL CONCESIONARIO" no realizara llamadas a "EL SUSCRIPTOR" sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos, enviando un escrito al correo info@tenabotv.com.

VIGESIMA CUARTA.- "EL CONCESIONARIO" deberá entregar a "EL SUSCRIPTOR" al momento de la contratación o por medios electrónicos, una carta de derechos mínimos del usuario, la cual se encuentra disponible en la página Web (www. tenabotv.com) de "EL CONCESIONARIO", en estricto apego al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

VIGESIMA QUINTA.- 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, y en caso de subsistir controversia a los tribunales.

Leído, que fue por las partes, el contenido del presente contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la Ciudad de _____ a los _____ días de mes de _____ del año _____.

"EL SUSCRIPTOR" si () no () acepta que "EL CONCESIONARIO" ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato y si () no () acepta que "EL CONCESIONARIO" le envíe publicidad sobre bienes y servicios. Firma de "EL SUSCRIPTOR": _____

"EL CONCESIONARIO"



1000259

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/111/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/141/2016
Registro: 137-2016

"EL SUScriptor"

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **137** de fecha **27 de abril de 2016**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de "EL SUScriptor", frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

ATENTAMENTE

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

FAR 

