

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
Registro: 232-2016

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: TELE AZTECA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: IZZI
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO: 232-2016
FECHA DE REGISTRO: 03/10/2016

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
OLIO: FET005982CO-100869
VIGENCIA: 27/12/2026
NATURALEZA: TELEVISION POR CABLE, TRANSMISION BIDIRECCIONAL DE DATOS Y FIJO DE TELEFONÍA LOCAL
COBERTURA: REYNOSA, TAMAULIPAS



Ciudad de México, a 03 de octubre de 2016

C. CARLOS CABEZAS ESCARCEGA
REPRESENTANTE LEGAL DE TELE AZTECA, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA**, presentado por el proveedor **TELE AZTECA, 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 232-2016 de fecha 03 de octubre 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



102

“El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 232-2016, estuvo vigente del 03 de octubre del 2016 al 20 de junio de dos mil diecisiete. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.”



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y
TELEFONIA FIJA
Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
Registro: 232-2016

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, internet y telefonía fija, 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:



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
Registro: 232-2016

4. EQUIPOS

Form box for 'EQUIPO INSTALADO' with instruction: Favor de especificar marca, tipo, modelo y no. de serie

Form box for 'EQUIPO RETIRADO' with instruction: Favor de especificar marca, tipo, modelo y no. de serie

Form for 'TÉCNICO INSTALADOR' with fields for 'Firma', 'NOMBRE', and '# DE EMPLEADO'

Form for 'SUSCRIPTOR' with field for 'Nombre y Firma' and a disclaimer text below

CUALQUIER DUDA FAVOR DE LLAMAR A AYUDA 01800 120 5000

- 1. EL SUSCRIPTOR RECONOCE QUE CUALQUIER ANOTACIÓN MANUSCRITA QUE MODIFIQUE EN CUALQUIER FORMA EL PRECIO Y/O CONDICIONES DE LOS PAQUETES, COMPLEMENTOS Y EXTENSIONES INDICADOS SERÁ NULA Y, EN CONSECUENCIA, SE TENDRÁ POR NO PUESTA.
2. EL SUSCRIPTOR ADEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO ADJUNTO.

PAGARÉ

Prometo incondicionalmente pagar al concesionario en su domicilio, el monto de \$1,300.00 (Un mil trescientos pesos 00/100 M.N.) por cada uno de los equipos y de \$2,000 (Dos mil pesos 00/100 M.N.) para el equipo DVR, en caso de que al término de mi contrato no los devuelva en buenas condiciones en su domicilio.

Form box for 'Pagaré' with instruction: Nombre, Firma, Fecha y Lugar

ORIGINAL - EMPRESA

CAPÍTULO I. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

PRIMERA. Declaraciones.

TELE AZTECA, S.A. de C.V., (en adelante, el "CONCESIONARIO") declara bajo protesta de decir verdad que es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos ("México") y cuyo objeto social le permite la celebración del presente Contrato.

El CONCESIONARIO y el SUSCRIPTOR contratan los Servicios señalados en la Orden de Instalación, y en este acto declaran que son válidas todas y cada una de las manifestaciones que constan en la Orden de Instalación que obra al frente de este clausulado, pudiendo contratar también durante la vigencia del contrato, los Servicios Adicionales que presta el CONCESIONARIO.

Adicionalmente las Partes manifiestan que el único domicilio legal del CONCESIONARIO para efectos de este contrato, son las oficinas ubicadas en Javier Barros Sierra 540, Torre II, Colonia Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México.

El CONCESIONARIO se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con clave TAZ660223TDA.

El CONCESIONARIO es el único responsable frente al consumidor por la prestación de los servicios contratados, mismos que se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca la normatividad aplicable, incluyendo dentro de ésta, los



Handwritten signature/initials

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

parámetros de calidad establecidos por el IFT acorde a la legislación aplicable. A efecto de dar cumplimiento a esta declaración, el propietario de los Equipos otorgados en comodato, facultó al **CONCESIONARIO** para actuar en su nombre y representación en todo lo concerniente al otorgamiento del uso de los mismos.

SEGUNDA: Definiciones.

Para efectos del presente contrato, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el siguiente significado y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

- 2.1 **"Accesorios"**.- Aditamentos que vienen como parte del Equipo y que se requieren para la entrega y funcionamiento del servicio de telecomunicaciones. Estos accesorios se componen de cableados que forman parte del Equipo principal como: Cableado de adaptador de corriente, cableados como HDMI, RJ45, coaxial, así como control remoto los cuales son necesarios para prestar el servicio de telecomunicaciones.
- 2.2 **"Autoridades Competentes"**.- En materia de telecomunicaciones, el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes ("SCT"). En materia de protección al consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO").
- 2.3 **"ATM"**.- Adaptador Terminal Multimedia.
- 2.4 **"Cargo por Suscripción"**.- Cargo único por el cual el **SUSCRIPTOR** debe pagar un monto equivalente a un mes de renta del servicio contratado, para tener acceso al servicio contratado a que se hizo referencia en la cláusula primera, el cual se cubrirá por una sola ocasión.
- 2.5 **"Centro de Atención Telefónica"**.- Números telefónicos que aparecen en la Carátula y/o Estado de Cuenta y/o Página Web para que se comunique el **SUSCRIPTOR**.
- 2.6 **"Concesión"**.- El Título de concesión otorgado por la SCT al **CONCESIONARIO**.
- 2.7 **"Disposiciones Aplicables"**.- Las disposiciones en materia de telecomunicaciones previstas en la Concesión, el Libro Tarifario, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la NOM-184-SCFI-2012 Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, así como las disposiciones legales o administrativas aplicables.
- 2.8 **"Dispositivo Electrónico"**.- Equipo electrónico portátil propiedad del **CONCESIONARIO** a través del cual el **SUSCRIPTOR** y el **CONCESIONARIO** podrán celebrar el presente contrato.
- 2.9 **"Estado de Cuenta"**.- Documento disponible para el **SUSCRIPTOR** en la Página Web, y cuya carátula y desglose recibirá en su domicilio o vía correo electrónico o por cualquier otro medio que determinen las partes, donde se incluyen el monto a pagar y fecha límite de pago.
- 2.10 **"Equipo"**.- El entregado al **SUSCRIPTOR** por el **CONCESIONARIO**, incluyendo sin limitar el ATM, decodificadores, módems, moduladores, videograbadores, DVR, y cualquier otro que los sustituya y/o complemente conforme a los avances tecnológicos, a fin de que el **CONCESIONARIO** esté en posibilidades de proporcionar el(los) Servicio(s) al **SUSCRIPTOR**, en caso de resultar necesarios para la efectiva prestación del servicio.
- 2.11 **"Equipo de red"**.- El cableado, conectores, infraestructura o accesorios propiedad del **CONCESIONARIO** necesarios para la prestación de los Servicios contratados, incluyendo los instalados en el domicilio del **SUSCRIPTOR**.
- 2.12 **"Equipo Personal"**.- Cualquier Equipo propiedad del **SUSCRIPTOR**, tal como extensiones de cable, PBX, conmutadores, enrutador o encaminador de paquetes, consolas de juegos, equipos de sonido, reproductores, conectores de luz, pantallas de televisión, televisores, equipos de cómputo, dispositivos electrónicos móviles, aparatos telefónicos alámbricos e inalámbricos o cualquier otro aparato propiedad del **SUSCRIPTOR** que no sea entregado por parte del **CONCESIONARIO**.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

- 2.13 **"Factura Electrónica"**.- Documento digital con validez legal, que utiliza estándares técnicos de seguridad internacionalmente reconocidos, para garantizar la integridad, confidencialidad, autenticidad, unicidad y no repudio del documento.
- 2.14 **"Firma Electrónica"**.- Consentimiento y aceptación del **SUSCRIPTOR** de manera electrónica a través del Dispositivo Electrónico o cualquier otro medio electrónico que bajo presunción y en substitución de la firma autógrafa y auténtica, acredita que el **SUSCRIPTOR** ha manifestado su voluntad de aceptar la Carátula y términos y condiciones aplicables a los Servicios establecidos en la misma, la cual perfecciona el acuerdo de voluntades entre las partes y refleja su aceptación expresa del presente contrato.
- 2.15 **"Homologación"**.- Acto por el cual el IFT reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo, o aparato destinado a telecomunicaciones satisfacen las normas o disposiciones técnicas aplicables, por lo que puede ser conectado a una red pública de telecomunicaciones.
- 2.16 **"Página Web"**.- Página electrónica del **CONCESIONARIO**, debidamente identificada en la Orden de Instalación y/o Carátula.
- 2.17 **"Red"**.- La infraestructura mediante la cual se prestan los servicios de conducción de señales, incluyendo voz, video y datos, hasta el punto de conexión terminal.
- 2.18 **"Segmento"**.- Conjunto de canales que forman parte de un grupo de programación, por ejemplo deportes, novelas, noticias, entretenimiento, etc.
- 2.19 **"Servicios"**.- Los servicios de telecomunicaciones, tales como Telefonía, Internet y/o TV, los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad preestablecida y revisable, y que son exclusivamente para uso residencial, mismo que más adelante se define.
- 2.20 **"Servicio de Telefonía" o "Servicio Público de Telefonía Básica"**.- El servicio final de telecomunicaciones por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios, incluida la conducción de señales entre puntos terminales de conexión.
- 2.21 **"Servicio de Internet"**.- El servicio de acceso a Internet a través de la red del **CONCESIONARIO** o la transmisión bidireccional de datos a través de cable coaxial y/o fibra óptica del **CONCESIONARIO**.
- 2.22 **"Servicio de TV"**.- Servicio por el que el **CONCESIONARIO** o permisionario distribuye al Suscriptor, de manera continua, programación de audio y video asociado. Para efectos del presente contrato se utilizarán indistintamente los términos Televisión Restringida, Televisión por Cable o Video.
- 2.23 **"Servicios Adicionales"**.- Se refiere a los servicios de Pago por Evento, Video Bajo Demanda (On Demand) y aquellos que en virtud de los avances tecnológicos sean posibles de contratar a través del **CONCESIONARIO**, en un futuro y siempre en beneficio del consumidor.
- 2.24 **"Orden de Instalación y/o Carátula"**.- Documento mediante el cual se asientan los datos personales del **SUSCRIPTOR** y el detalle de los Servicios y Equipo contratados y tarifas, que aparece al frente de este clausulado.
- 2.25 **"Soluciones Digitales"**.- Se refiere a los servicios de correo de voz, identificador de llamadas, llamada en espera, conferencia tripartita, desvío de llamadas, número privado y otros que en virtud de los avances tecnológicos pueden ser contratados por el **SUSCRIPTOR**, en un futuro y siempre en beneficio del consumidor.
- 2.26 **"Uso residencial familiar"**.- Uso de los Servicios conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros, y que no implique un uso comercial, o con fines de lucro o de especulación comercial.

TERCERA: Objeto.

- 3.1 Durante la vigencia del presente contrato, el **CONCESIONARIO** se obliga a que se presten al **SUSCRIPTOR** los Servicios señalados en la Carátula, los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad preestablecida y revisable, y que son exclusivamente para uso residencial familiar, de conformidad con los términos y bajo las condiciones establecidas en el presente contrato. La





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

- actualización de las tarifas estará conforme a lo establecido en la Cláusula Décima del presente Contrato.
- 3.2 Las partes acuerdan que el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar la prestación de Servicios Adicionales a los señalados en la Carátula, en los Centros de Atención Telefónica, en las Sucursales, por medio del control remoto y por cualquier otro conducto que el **CONCESIONARIO** ponga en un futuro a disposición del consumidor, en su beneficio, informándole previamente los cargos extras, los cuales una vez instalados y provistos se registrarán por lo señalado en el presente contrato.
- 3.3 Las partes acuerdan que el **SUSCRIPTOR** podrá realizar cambios en los Servicios contratados cuando: (i) se haya facturado por lo menos una mensualidad del paquete originalmente elegido; (ii) existan disponibilidad y factibilidad técnicas para efectuar el cambio, y (iii) el **SUSCRIPTOR** acepte el cargo correspondiente a los nuevos Servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes previamente registradas ante el IFT (cuando su registro sea obligatorio).
- 3.4 El **CONCESIONARIO** notificará al **SUSCRIPTOR** si por alguna razón técnica o de otra índole no se le pudieran prestar los Servicios solicitados o contratados, dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a que el **SUSCRIPTOR** solicite la prestación de los servicios, para que se: (i) continúe la prestación de los Servicios en la modalidad que sea factible, o (ii) proceda, en su caso, a la terminación del presente contrato, sin penalización alguna.
- En caso de que no se presten los Servicios en la forma y términos convenidos, se estará a lo previsto en la Cláusula Décima Quinta del presente contrato.
- 3.5 En virtud de que el servicio de telecomunicaciones que ampara este contrato es para uso residencial familiar, el **CONCESIONARIO** tiene la facultad de darlo por terminado si advierte que se está dando un uso diverso al contratado o con fines de lucro.

CUARTA: Vigencia.

- 4.1 La vigencia del presente contrato en todos sus Capítulos será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de los Servicios (la "Vigencia"), y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato.

QUINTA: Condiciones para la Instalación y Prestación de los Servicios.

- 5.1 El **CONCESIONARIO** será responsable de instalar, mantener y operar la Red. Al efecto, el **SUSCRIPTOR** otorgará al personal designado por el **CONCESIONARIO**, debidamente identificado todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento, verificación e inspección de la Red; asimismo y para tal efecto, el personal designado por el **CONCESIONARIO**, deberá instalarlo en el domicilio del **SUSCRIPTOR** conforme a lo establecido en el numeral 5.7 siguiente.
- 5.2 Las partes reconocen que el **CONCESIONARIO** será responsable de la instalación del cableado y demás dispositivos provistos por el **CONCESIONARIO** y su correcto funcionamiento hasta el ATM. La instalación, funcionamiento y configuración del Equipo Personal correrá por cuenta del **SUSCRIPTOR** y el **CONCESIONARIO** no será responsable de los daños, configuración y soporte del Equipo Personal.
- 5.3 El **SUSCRIPTOR** deberá pagar el Cargo por Suscripción en el primer mes de facturación de los Servicios.
- 5.4 El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar a través del Centro de Atención Telefónica o de las sucursales del **CONCESIONARIO** el cambio de ubicación del Equipo dentro del domicilio previamente instalado, para lo cual el **CONCESIONARIO** designará un técnico que visitará el domicilio a fin de determinar la procedencia o no de dicha reubicación, misma que generará en ambos supuestos un cargo por la visita del técnico, que el **USUARIO** podrá consultar en la Página Web o en las tarifas vigentes previamente registradas ante el IFT y que será cargado al Estado de Cuenta correspondiente, posterior a realizarse dicho cambio de ubicación. El **CONCESIONARIO** podrá no modificar la ubicación del Equipo cuando considere que dicha reubicación afectará el estado o funcionamiento del mismo, debiendo dar aviso por cualquier medio al **SUSCRIPTOR** de dicha circunstancia.
- 5.5 Las Partes reconocen que tanto el Equipo como el cableado que llega hasta aquél son propiedad del **CONCESIONARIO**, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato. No obstante lo anterior, el






Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

cableado que va del ATM al interior del domicilio y el Equipo Personal que el **SUSCRIPTOR** adquiera, son de su propiedad.

- 5.6 Es responsabilidad del **SUSCRIPTOR** pagar los gastos que se generen por la suscripción, mismos que cubren la instalación del cableado y del(los) Equipo(s), salvo que se requiera la instalación de cableado adicional al ATM, o al Equipo Personal del **SUSCRIPTOR** al interior del domicilio, cuyo cobro adicional aplicará al exceder 5 (cinco) metros de cableado en cualquier instalación, o bien, en la contratación de extensiones, y cuyo monto deberá ser cubierto por el **SUSCRIPTOR** de acuerdo con los precios que para tal efecto se señalen en la Carátula.
- 5.7 El **CONCESIONARIO** se compromete a que se iniciará la prestación de los Servicios dentro del área de servicio en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la firma de la Carátula, siempre y cuando el **SUSCRIPTOR** se encuentre en el domicilio de instalación, y otorgue al **CONCESIONARIO** las facilidades necesarias para la instalación del Equipo por parte del personal que éste designe, debidamente identificado. El **CONCESIONARIO** confirmará la fecha de instalación con el **SUSCRIPTOR**, mediante un correo electrónico y/o SMS y/o llamada telefónica, asimismo éste podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica.
- Si no se realiza la instalación en el término referido, quedará sin efecto el presente contrato.
- 5.8 El **SUSCRIPTOR** tendrá derecho a verificar la funcionalidad de los Servicios previo a su aceptación, a fin de constatar que éstos se ajustan a las especificaciones acordadas, dicha verificación se llevará a cabo en conjunto con el personal técnico del **CONCESIONARIO** que se encuentre instalando tales Servicios. Los Servicios se considerarán recibidos o aceptados por el **SUSCRIPTOR** al momento en que este último firme de conformidad la Carátula.
- 5.9 En caso que el **SUSCRIPTOR** requiera contratar Servicios Adicionales o modificar los Servicios originalmente contratados con posterioridad a la fecha de firma del presente contrato, podrá solicitarlo a través del Centro de Atención Telefónica, sucursales del **CONCESIONARIO** o por cualquier medio electrónico.
- 5.10 El **CONCESIONARIO** se obliga a brindar al **SUSCRIPTOR** la orientación y asesoría suficientes para que se le proporcione el servicio solicitado en forma adecuada y funcional, incluyendo aquellos casos en los cuales existan condiciones técnicas que lo impidan, sin que esto genere la contratación de otros bienes o servicios.
- 5.11 El **CONCESIONARIO** realizará la devolución en caso de existir cantidades pagadas por anticipado, dentro de los (15) quince días en que se determine que existe imposibilidad técnica para la instalación del servicio.

SEXTA: Responsabilidad por el Uso de los Servicios.

- 6.1 El **SUSCRIPTOR** se obliga a utilizar los Servicios de conformidad a lo dispuesto por las Disposiciones Aplicables, la Carátula, las presentes cláusulas y de acuerdo con los planes y paquetes registrados ante el IFT, por lo que el presente contrato no otorga al **SUSCRIPTOR** derecho alguno para la reventa, reproducción, retransmisión o cualquier acto similar de los Servicios a terceros.
- 6.2 El **CONCESIONARIO** tendrá disponible en su página Web la descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones contratados.
- 6.3 El **CONCESIONARIO** tendrá disponible en su página Web las áreas o regiones con cobertura de los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato.
- 6.4 El **SUSCRIPTOR** será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la Red del **CONCESIONARIO**.
- 6.5 El **SUSCRIPTOR** se obliga a utilizar los Servicios exclusivamente en las áreas o domicilio en que se convino su instalación, sin propósitos de reproducción, retransmisión o reventa total o parcial a terceros, por lo que el **SUSCRIPTOR** reconoce que es el responsable del uso de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en las Disposiciones Aplicables.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

- 6.6 El **SUSCRIPTOR** no podrá remover o cambiar de ubicación el Equipo, así como instalar extensiones en un lugar o domicilio diferente, por lo que el **CONCESIONARIO** no será responsable de que se preste soporte a líneas telefónicas o extensiones de cualquiera de los Servicios que no hayan sido contratados e instalados por el **CONCESIONARIO**. En caso de que sea necesaria la reubicación del Equipo, el **SUSCRIPTOR** deberá solicitarlo al **CONCESIONARIO** a través del Centro de Atención Telefónica y/o de las sucursales y/o a través de cualquier medio que determine el **CONCESIONARIO**, quien se obliga a que se realice el cambio dentro del mismo domicilio, a más tardar a los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la notificación correspondiente, salvo que dicha reubicación no sea posible. La visita del técnico para los efectos antes precisados, generará un cargo, el cual está debidamente registrado ante el IFT.
- 6.7 En caso de que el **SUSCRIPTOR** reubique, modifique, corte o desconecte de cualquier manera los Equipos, el **CONCESIONARIO** no será responsable de la calidad de la recepción de los Servicios, ni de la suspensión temporal de los mismos y el **SUSCRIPTOR** deberá pagar la renta mensual en su totalidad; asimismo, el **SUSCRIPTOR** será responsable por los daños que pueda sufrir el Equipo o los componentes de la Red del **CONCESIONARIO**.
- 6.8 El **CONCESIONARIO** podrán promover la acciones legales correspondientes, por actos que pretendan dañar las instalaciones, menoscabar la calidad de los Servicios, comercializar con éstos o sus accesorios sin la autorización correspondiente, hacer uso y/o utilización de los Servicios contratados para fines ajenos al presente contrato, hacer uso de manera ilegal de los derechos de propiedad intelectual e industrial del **CONCESIONARIO**, la piratería u obstaculizar las maniobras de trabajo de cancelación de los mismos en el domicilio, unidad habitacional y/o condominio donde se presuman actos que dañen, sean fraudulentos o menoscaben su patrimonio y en contra de acciones que ataquen los Equipos y/o dispositivos con que se presta los Servicios.

SÉPTIMA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de Telefonía.

- 7.1 El **SUSCRIPTOR** se obliga a utilizar Equipos telefónicos homologados o aprobados por el IFT, con el objeto de evitar daños a la Red del **CONCESIONARIO**.
- 7.2 En caso de que el **SUSCRIPTOR** contrate Soluciones Digitales, deberá utilizar Equipos homologados o aprobados por el IFT, en caso de que opte por utilizar equipos personales. En caso de que el **SUSCRIPTOR** incumpla con lo anterior, el **CONCESIONARIO** no garantiza dar seguimiento ni el óptimo funcionamiento de las Soluciones Digitales que se ofrecen sobre el Servicio de Telefonía.
- 7.3 El **SUSCRIPTOR** será responsable por el uso del ATM y conservar en buen estado el Equipo y el Equipo de Red del **CONCESIONARIO**, en caso contrario, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar los daños ocasionados al **CONCESIONARIO**. El **CONCESIONARIO** es responsable de la Red y las instalaciones del mismo.
- 7.4 Queda prohibida la utilización de los Servicios para realizar actividades que el **CONCESIONARIO** identifique que son con fines de lucro y en general para cualquier uso que difiera al uso residencial familiar autorizado por el **CONCESIONARIO**, y/o a los señalados en las cláusulas anteriores y/o cualquier otro uso que se encuentre prohibido por la legislación aplicable y/o bien que se encuentre limitado para su uso, explotación o comercialización a concesionarios o permisionarios por la legislación aplicable.
- 7.5 El **SUSCRIPTOR** asume la responsabilidad por la utilización de los Servicios para un fin distinto del objeto del presente contrato, del uso indebido de la Red del **CONCESIONARIO** o de los Equipos proporcionados por el **CONCESIONARIO**, así como del tráfico que se curse a través de los mismos, sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula Vigésima del presente contrato.
- 7.6 El **SUSCRIPTOR** se obliga a hacer uso del Servicio de telefonía, de conformidad con el presente contrato, las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web y demás disposiciones aplicables.

OCTAVA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de Internet.

- 8.1 El **SUSCRIPTOR** podrá navegar dentro del domicilio del Servicio instalado, desde la(s) computadora(s), tablets, smartphones o cualquier dispositivo con acceso a Internet, a través de los diferentes lugares





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

disponibles en Internet, quedando bajo estricta responsabilidad del **SUSCRIPTOR** tomar todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software.

8.2 Así también, el **SUSCRIPTOR** deberá de abstenerse de realizar cualquier transacción y/o visitas a cualquier página no autorizada por las Autoridades correspondientes, o cualquier otra página no segura. Por lo que el **CONCESIONARIO** no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

Por otro lado, el **SUSCRIPTOR** se obliga a hacer uso del Servicio de Internet, de conformidad con el presente contrato, las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web y demás disposiciones aplicables.

8.3 El **SUSCRIPTOR** reconoce que es su responsabilidad contar con los medios mínimos necesarios y en correcto funcionamiento, tanto en Equipo Personal como en aplicaciones, para hacer uso del Servicio de Internet. Asimismo, el **SUSCRIPTOR** reconoce que el ancho de banda contratado será repartido entre el número de Equipos Personales conectados simultáneamente en el domicilio.

El **CONCESIONARIO** informará previo a la contratación cuáles son los medios mínimos con los que el **SUSCRIPTOR** deberá contar a fin de poder contratar el servicio de internet.

8.4 El **CONCESIONARIO** no es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", etc., que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. El **CONCESIONARIO** no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del **SUSCRIPTOR**, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

8.5 El **SUSCRIPTOR** reconoce que el **CONCESIONARIO** no ejerce control alguno respecto del contenido de la información que el **SUSCRIPTOR** transmita o reciba a través del Servicio de Internet. El **SUSCRIPTOR** será el único responsable de la información que transmita o reciba, obligándose a cumplir con el presente contrato, con las Políticas de Uso Aceptable publicadas en la Página Web y demás disposiciones aplicables. Adicionalmente y sobre la base de las mismas consideraciones de seguridad mencionadas anteriormente, reconoce que el Servicio Protocolo para la Transferencia Simple de Correo Electrónico (SMTP) correspondiente al puerto 25 se encuentra bloqueado y que en caso de que el **SUSCRIPTOR** deseara tener acceso a dicho servicio, deberá hacerlo por medio de puertos SMTP seguros, siendo completamente responsable por su uso.

8.6 El **SUSCRIPTOR** reconoce que en caso de exceder los límites de capacidad de transferencia de datos (capacidad para enviar o recibir información) incluidos en el plan o paquete contratado, el **CONCESIONARIO** le avisará por cualquier medio posible que ha terminado con su capacidad de transferencia; se le informará el cobro de la tarifa por gigabyte adicional excedente y si el **SUSCRIPTOR** no solicita la suspensión del servicio acepta el cobro de la tarifa por gigabyte adicional excedente, misma que será informada previamente al **SUSCRIPTOR** con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación, y en su caso vigente y registrada ante el IFT.

NOVENA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de TV.

9.1 El **SUSCRIPTOR** es el responsable de la comunicación, y/o ejecución pública que haga del Servicio de TV de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Derecho de Autor ("LFDA"), 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 de DRV, o cualquier contenido.

9.2 El **SUSCRIPTOR** reconoce que al contratar expresamente cualquier programa o evento en sus modalidades "Pago por Evento", "On Demand", "Complementos de Televisión" o cualquier otro cargo no recurrente, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar al **CONCESIONARIO** los precios registrados ante el IFT de tales programas o eventos; el **SUSCRIPTOR** podrá consultar los términos y condiciones en la Página Web.

9.3 El **SUSCRIPTOR** se obliga a hacer uso del Servicio de TV, de conformidad con el presente contrato, las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web y las demás disposiciones aplicables.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

DÉCIMA: Contraprestación.

- 10.1 El **CONCESIONARIO** cargará al **SUSCRIPTOR** el importe de la renta mensual y de los cargos de los consumos adicionales de los Servicios contratados y de cualquier concepto accesorio a los Servicios que haya sido aceptado por el propio **SUSCRIPTOR**, como cualquier consumo adicional a los contratados o uso de capacidad en exceso, "Pagos por Evento" o cualquier otro, aplicando las tarifas vigentes registradas ante el IFT al momento de la contratación. El estado de cuenta estará desglosado por paquete contratado o tipo de Servicio contendrá el detalle del mismo.
- 10.2 El **CONCESIONARIO** comenzará a cobrar los Servicios a partir de la instalación de los mismos.
- 10.3 El **CONCESIONARIO** podrá actualizar el monto de las Contraprestaciones establecidas en este contrato, previo registro ante las Autoridades Competentes cuando sea obligatorio, pero en todo caso debiendo notificar al **SUSCRIPTOR** con una anticipación mínima de 15 (quince) días naturales, ya sea por escrito, en el Estado de Cuenta, mediante correo electrónico o cualquier medio que permita que el **SUSCRIPTOR** tenga conocimiento fehaciente de dicha modificación. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con dicha actualización, tendrá la facultad de exigir el cumplimiento forzoso o, éste podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.
- 10.4 Para el caso de que el **SUSCRIPTOR** solicite la prestación de Servicios Adicionales o la modificación a los originalmente contratados, se requerirá el consentimiento expreso del **SUSCRIPTOR** para su contratación, se entenderá que dichos Servicios quedarán contratados o modificados si el **SUSCRIPTOR** hace uso de los mismos.
- 10.5 Cualquier cargo causará y se le añadirá el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro impuesto que conforme a la legislación fiscal resulte aplicable.
- 10.6 En caso de que el **SUSCRIPTOR** utilice un Servicio para fines distintos al contratado, deberá pagar el costo que corresponda por dicho uso, sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula Vigésima del presente contrato.
- 10.7 El **SUSCRIPTOR** se obliga a pagar los consumos y/o rentas mensuales que aparezcan en su Estado de Cuenta a más tardar en la fecha límite de pago señalada en el propio Estado de Cuenta. Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula Décima Primera.
- 10.8 El **CONCESIONARIO** enviará la carátula del Estado de Cuenta por escrito al domicilio del **SUSCRIPTOR** o de forma optativa por correo electrónico según lo determinen las partes, con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite de pago.
- 10.9 El **SUSCRIPTOR** acepta que las tarifas de los Servicios están a su entera disposición ante la Autoridad Competente, mismas que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
- 10.10 El **SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado la prestación de los servicios adicionales, para lo que el **CONCESIONARIO** tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados, la cancelación de los servicios adicionales no exime al **SUSCRIPTOR** del pago de las cantidades generadas por servicios utilizados.
- 10.11 El **CONCESIONARIO** no podrá obligar al **SUSCRIPTOR** a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.
- 10.12 El **CONCESIONARIO** puede ofrecer los servicios adicionales de manera empaquetada o por separado, para cualquier **SUSCRIPTOR** que así lo solicite, en el entendido que los servicios adicionales sólo pueden prestarse previa contratación del servicio o servicios del que deriven.

DÉCIMA PRIMERA: Forma de Pago y Objeción de Estados de Cuenta.

- 11.1 El **CONCESIONARIO** enviará mensualmente, al domicilio del **SUSCRIPTOR** el Estado de Cuenta correspondiente por la prestación de los Servicios o de forma optativa por correo electrónico según lo determinen las partes, a fin de que este realice el pago dentro de la fecha límite, mismo que también





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

- podrá ser consultado por el **SUSCRIPTOR** en la Página Web; en caso de falta de pago o pago extemporáneo, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar las tarifas correspondientes registradas ante el IFT para restablecer el Servicio, las cuales también pueden ser consultadas en la Página Web.
- 11.2 Cualquier contraprestación a cargo del **SUSCRIPTOR** y a favor del **CONCESIONARIO** deberá ser pagada en la forma señalada en el Estado de Cuenta respectivo y en cualquiera de las sucursales del **CONCESIONARIO** o mediante cargo recurrente a su tarjeta de crédito o débito.
- 11.3 La falta de recepción del Estado de Cuenta, no eximirá la obligación de pago. La fecha límite de pago será la establecida en el Estado de Cuenta, mismo que también podrá consultar en la Página Web y a través del número telefónico de atención a clientes.
- 11.4 En caso de que por alguna razón el **CONCESIONARIO** dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad a la que tuviere derecho con motivo de este contrato, no se entenderá que la misma ha sido condonada y, por el contrario, el **CONCESIONARIO** podrá acreditarla en un Estado de Cuenta posterior y cobrarla siempre y cuando no haya prescrito en términos de ley.
- 11.5 Para el caso en que el **CONCESIONARIO** no reciba el o los pagos dentro de los plazos aquí convenidos, podrá suspender los Servicios, mismos que el **SUSCRIPTOR** podrá reactivar de acuerdo con lo señalado en la Cláusula Décima Tercera del presente contrato dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al pago correspondiente. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no reactive los Servicios de conformidad con lo señalado anteriormente, el **CONCESIONARIO** o el tercero que designe procederá a recolectar el Equipo, en los términos de la cláusula Vigésima.
- 11.6 El **SUSCRIPTOR** se obliga a pagar la totalidad de las contraprestaciones establecidas en el Estado de Cuenta correspondiente. Asimismo, el **SUSCRIPTOR** será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en el Estado de Cuenta y en caso de ser necesario podrá objetar cualquier cargo siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha límite de pago establecida en el Estado de Cuenta objetado. Cualquier objeción que se reciba con posterioridad no aplicará la acreditación en los términos de la presente cláusula. En caso de ser procedente la objeción, el **CONCESIONARIO** acreditará dicho importe al **SUSCRIPTOR** a más tardar dentro de las dos facturaciones siguientes, junto con la bonificación que, en su caso proceda, en términos de la normatividad aplicable. En las objeciones fuera de los términos establecidos en la presente cláusula se estará a lo dispuesto por la normatividad aplicable.
- 11.7 El **CONCESIONARIO** podrá cargar en el Estado de Cuenta cualesquiera de los adeudos derivados de los Servicios previamente suministrados y que el **SUSCRIPTOR** no haya cubierto oportunamente.

DÉCIMA SEGUNDA: Suspensión de Servicios.

- 12.1 El **CONCESIONARIO** podrá previo aviso al **SUSCRIPTOR** suspender cualquiera de los Servicios si el **SUSCRIPTOR** incurre en cualquiera de los supuestos siguientes:
- No liquidar cualquier concepto señalado en el Estado de Cuenta en su totalidad, a más tardar en la fecha límite de pago.
 - Instalar Equipos y/o accesorios no homologados por el IFT.
 - Utilizar los Servicios en contravención a las Disposiciones Aplicables.
 - Cuando el **SUSCRIPTOR** realice o pretenda realizar la comercialización, venta, reventa o cualquier actividad similar sobre cualquiera de los Servicios contratados.
 - Mover o cambiar de ubicación el ATM o los Equipos.
 - Por declaración judicial o administrativa de Autoridad Competente (en este caso no operará el previo aviso).
 - Por incumplimiento o violación a cualquiera de las disposiciones establecidas en este contrato.
 - Hacer uso de los Servicios para un fin distinto al contratado, entre otros, exceder la capacidad contratada para el Servicio de Internet, usar una línea telefónica para reventa de los Servicios de Telefonía, entre otros.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

- i) Cuando el **SUSCRIPTOR** envíe mensajes masivos que constituyan cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios en hardware o en Internet.
 - j) Hospedar sitios web "amigables al spam", incluyendo sitios con software de spam.
 - k) Cuando a través de los Servicios de Internet o Telefonía se hagan propuestas fraudulentas de productos y/o servicios.
 - l) Cuando el **SUSCRIPTOR** intente acceder a cuentas o sistemas de terceros (hacking) o intente encubrir, falsificar o usurpar la identidad de la conexión de otro, mediante el uso de los Servicios contratados.
 - m) Cuando se detecte la falsificación de un mensaje electrónico.
- 12.2 Por cualquier supuesto del numeral 12.1 de suspensión en que incurra **EL SUSCRIPTOR** al presente contrato, éste estará obligado a pagar los cargos que se generaron.

DÉCIMA TERCERA: Reanudación de los Servicios.

- 13.1 Previo el pago de la tarifa de reconexión de los Servicios registrada ante el IFT y siempre y cuando el **SUSCRIPTOR** hubiere subsanado cualquier causal de suspensión y/o esta hubiere desaparecido, el **CONCESIONARIO** se asegurará que se reanude la prestación de los Servicios en un máximo de 72 (setenta y dos) horas.

DÉCIMA CUARTA: Cambio de Programación.

- 14.1 El **SUSCRIPTOR** reconoce que conforme al numeral 4.4.3 de la NOM-184-SCFI-2012, el **CONCESIONARIO** podrá aumentar, retirar o sustituir cualquiera de las señales que se incluyan en su paquete de video o TV restringida, en tal caso, se le dará aviso al **SUSCRIPTOR** por escrito, mediante el Estado de Cuenta o vía correo electrónico o por cualquier otro medio, con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación. El **SUSCRIPTOR** igualmente, expresa su conformidad en recibir el paquete solicitado de acuerdo a los términos, condiciones, horarios y modalidades registrados ante el IFT o Autoridad en materia de telecomunicaciones competente. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con el cambio de las señales, podrá exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

DÉCIMA QUINTA: Continuidad de los Servicios y Bonificaciones por Interrupción.

- 15.1 El **SUSCRIPTOR** tiene el derecho a recibir del **CONCESIONARIO** el servicio de acuerdo a la calidad con la que se le haya ofrecido y conforme a lo estipulado en el presente contrato; sin embargo, en caso de que se presenten fallas en la prestación de los Servicios, imputables al **CONCESIONARIO**, también tendrá el derecho a recibir una bonificación de al menos el 20% del monto del precio del Servicio correspondiente al periodo de afectación, conforme a los siguientes supuestos:
 Tratándose de fallas generalizadas, imputables al **CONCESIONARIO**, el **SUSCRIPTOR** tendrá el derecho de recibir dicha bonificación sin que medie aviso alguno por parte del **SUSCRIPTOR**. En caso de que la falla se presente en un caso concreto, por causas imputables al **CONCESIONARIO**, el **SUSCRIPTOR** afectado deberá dar aviso con fines informativos por vía telefónica en el centro de atención telefónica del **CONCESIONARIO**, en este caso realizará la bonificación conforme a lo estipulado en la presente cláusula.
- 15.2 Tratándose de casos no imputables al **CONCESIONARIO**, ésta bonificará o se abstendrá de cobrar al **SUSCRIPTOR**, la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando esté suspendido parcial o totalmente el servicio, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, por más de veinticuatro horas consecutivas, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables al **SUSCRIPTOR**. Para lo anterior el **SUSCRIPTOR** afectado deberá dar aviso con fines informativos por vía telefónica en el centro de atención telefónica del **CONCESIONARIO**.
- 15.3 El **CONCESIONARIO** instrumentará los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas, salvo que la autoridad competente autorice un plazo diferente.






Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

15.4 El **CONCESIONARIO** dará aviso al **SUSCRIPTOR**, por cualquier medio, y al IFT, por escrito de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas.

DÉCIMA SEXTA: Equipo, Equipo Personal e Instalaciones Adicionales del SUSCRIPTOR.

- 16.1 En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo imputable al **SUSCRIPTOR**, el mismo deberá solicitar al **CONCESIONARIO** la sustitución del Equipo, conforme a los costos señalados en el pagaré que obra en la Carátula.
- 16.2 El Equipo cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por **EL CONCESIONARIO** en caso de ser necesario.

DÉCIMA SÉPTIMA: Consultas, Reclamaciones, Quejas y Reparaciones.

- 17.1 El **CONCESIONARIO** tiene a disposición del **SUSCRIPTOR** el Centro de Atención Telefónica y las sucursales establecidas en la Página Web para reportar fallas, interrupciones, dudas, aclaraciones y terminación de los Servicios. El Centro de Atención Telefónica se encuentra disponible los 7 (siete) días de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día.
- 17.2 El **SUSCRIPTOR** podrá obtener asistencia sin costo a través del correo electrónico establecido en la Carátula y/o Estado de Cuenta y/o Página Web, y la respuesta del **CONCESIONARIO** se proporcionará electrónicamente y/o en una llamada telefónica y/o por SMS.
- 17.3 En caso de que el **SUSCRIPTOR** no levante el reporte correspondiente de conformidad con lo señalado en esta Cláusula, el **CONCESIONARIO** no podrá tener conocimiento de las fallas de los casos concretos y/o interrupciones respectivas para su solución, en consecuencia, el **SUSCRIPTOR** es responsable del aviso al **CONCESIONARIO** por vía telefónica en el centro de atención telefónica del **CONCESIONARIO**.
- 17.4 En cuanto a la asistencia sobre el Servicio de Internet, el **CONCESIONARIO** atenderá exclusivamente problemas de instalación, conexión y configuración del software de acceso, explorador (browser). El **CONCESIONARIO** no garantiza el éxito del soporte técnico por cuestiones ajenas a los Servicios o el **CONCESIONARIO**, ni se responsabilizará por los posibles efectos que se puedan provocar a un Equipo Personal.

DÉCIMA OCTAVA: Cesión de Derechos.

- 18.1 El **SUSCRIPTOR** podrá ceder los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato, cuando: (a) dicha cesión sea derivada del traspaso de la cuenta en el domicilio del **SUSCRIPTOR** a un tercero ("Cesionario"); y (b) que la misma sea notificada por escrito al **CONCESIONARIO** dentro de los 30 (treinta) 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 quedará 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.
- 18.2 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 **SUSCRIPTOR**. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con dicha cesión, podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

DÉCIMA NOVENA: Cambio de Domicilio.

- 19.1 Cuando el **SUSCRIPTOR** tenga necesidad de cambiar el domicilio en donde se prestan los Servicios, éste dará un aviso por escrito con 30 (treinta) días naturales de anticipación al **CONCESIONARIO**, con el fin de que se pueda analizar la disponibilidad técnica de otorgar los Servicios en el nuevo domicilio. En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio sea factible, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar las tarifas por este concepto que llegaran a generarse durante el proceso de cambio de domicilio.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio no sea factible, el **SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

19.2 El **SUSCRIPTOR** tiene prohibido instalar extensiones de cualquier Servicio en un domicilio distinto al que está especificado en la Carátula.

VIGÉSIMA: Terminación.

- 20.1 El **SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, por así convenir a sus intereses, haciéndolo por escrito o por correo electrónico o por teléfono, aclarando que el **SUSCRIPTOR** podrá hacerlo siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos. La terminación del contrato operará sin perjuicio del derecho del **CONCESIONARIO** de recuperar el Equipo y el pago de los adeudos pendientes. En caso de que el **SUSCRIPTOR** opte por el cumplimiento forzoso del contrato, ya sea por un incremento en las tarifas o por una reducción en la programación de sus servicios, conforme a la cláusula 10.3 y 14.1 del presente.
- 20.2 El **SUSCRIPTOR** tendrá derecho a cancelar el contrato, sin el pago de pena convencional alguna, si no fuere posible ejecutar la portabilidad numérica, por causas no imputables al propio **SUSCRIPTOR**, dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica publicadas en el Diario Oficial de la Federación mismas que están disponibles en la página www.ift.org.mx.
- 20.3 El **SUSCRIPTOR** acepta que en caso de terminación, estará obligado a pagar todas las cantidades pendientes de cobro por la prestación de los Servicios y devolver los Equipos al **CONCESIONARIO**. Para efectuar la devolución de los Equipos, bastará desconectarlos y entregarlos en cualquier Sucursal del **CONCESIONARIO**. En caso de no devolverlos, el **SUSCRIPTOR** se obliga a pagar el costo de los Equipos establecidos en la Cláusula.
- 20.4 El **CONCESIONARIO** podrá dar por terminado el presente contrato, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio al **SUSCRIPTOR** cuando cualquiera de los siguientes eventos se presente:
- Quando 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.
 - Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le confiere al **SUSCRIPTOR** el presente contrato.
 - El **SUSCRIPTOR** no subsane en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieran causa a la suspensión de los Servicios, en términos de lo señalado en la Cláusula Décima Segunda anterior.
 - Que el **SUSCRIPTOR** proporcione información falsa al **CONCESIONARIO** para la contratación de los Servicios.
- 20.5 El **SUSCRIPTOR** tendrá el derecho a que cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos. El **SUSCRIPTOR** deberá ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas
- 20.6 Una vez que se da por terminado el contrato, el **CONCESIONARIO** no podrá seguir cobrando ningún tipo de servicios al **SUSCRIPTOR**, sin perjuicio del derecho del **CONCESIONARIO** de recuperar el equipo y el pago de los adeudos pendientes.
- 20.7 Cuando el **CONCESIONARIO** modifique las condiciones originalmente contratadas, el suscriptor podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla podrá rescindir del mismo, sin penalidad alguna, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula décima y décima cuarta sin limitar.
- 20.8 **EL CONCESIONARIO** reembolsará al suscriptor las cantidades improcedentes y pagadas por **EL SUSCRIPTOR** por cualquier concepto y que no sean compensables con otros adeudos a cargo del propio **SUSCRIPTOR**.

VIGÉSIMA PRIMERA: Responsabilidad.

21.1 El **SUSCRIPTOR** tiene prohibido de manera enunciativa, más no limitativa:





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

- a) Utilizar el Servicio para realizar llamadas intimidatorias o de amenazas.
- b) Utilizar el Servicio en llamadas que por sus características pudieran ser consideradas en cierto momento como masivas tales como campañas de publicidad, políticas, encuestas, que pudieran generar afectación en la Red del **CONCESIONARIO**.
- c) Hacer uso del Servicio por sí o a través de terceros en contravención a las leyes, reglamentos, reglas y demás Disposiciones Aplicables.
- d) La prestación de servicios, incluyendo la comercialización o reventa de servicios de telecomunicaciones por parte del **SUSCRIPTOR** previstos en el presente contrato..
- e) Realizar una conexión o intento de conexión o acceso no autorizado a la Red del **CONCESIONARIO**.
- f) Realizar cualquiera de las conductas o acciones señaladas en la Cláusula Décima Segunda del presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA: Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

22.1 Salvo por lo dispuesto en la cláusula 15.2, ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones estipuladas en el presente contrato, si dicho incumplimiento es causado por un evento de caso fortuito o de fuerza mayor.

VIGÉSIMA TERCERA: Cambio del Número Telefónico.

23.1 El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar por escrito el cambio de su número telefónico, previo pago del cargo correspondiente que se encuentre registrado ante el IFT, siempre y cuando el **CONCESIONARIO** cuente con las facilidades técnicas necesarias. En el caso de realizarse un trámite de cambio de número por Portabilidad Numérica, este no tendrá costo y se ejecutará en el plazo que determine la normatividad aplicable.

23.2 El **CONCESIONARIO** se reserva el derecho de cambiar, sin cargo alguno, el número de teléfono asignado, por razones técnicas o regulatorias, previo aviso por escrito, a través del Estado de Cuenta que se expida al **SUSCRIPTOR** o por cualquier otro medio que determine el **CONCESIONARIO**, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva del cambio.

VIGÉSIMA CUARTA: Confidencialidad y Uso de Datos.

24.1 Ambas partes están obligadas a mantener confidencial la información que reciban de la otra parte, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El **SUSCRIPTOR** en la Carátula autorizará o en su caso negará al **CONCESIONARIO** a utilizar sus datos personales o empresariales para hacerle llegar cualquier información y/o comunicación relacionada con los Servicios y promociones. En caso de que los datos sean solicitados por alguna Autoridad Competente, el **SUSCRIPTOR** autoriza al **CONCESIONARIO** a proporcionar sus datos, de conformidad con lo señalado en el aviso y las políticas de privacidad disponibles en la Página Web.

24.2 El **SUSCRIPTOR** gozará del derecho a no recibir llamadas del **CONCESIONARIO** sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA QUINTA: Acuerdo Integral.

25.1 Las Partes acuerdan en sujetarse a los términos y condiciones del presente contrato y en todo lo no previsto en este contrato, se someten a lo dispuesto en las tarifas registradas vigentes ante el IFT, las Políticas de Uso Aceptable del **CONCESIONARIO** y las demás disposiciones aplicables. Los términos y condiciones comerciales establecidas en el presente contrato estarán disponibles en la Página Web.

VIGÉSIMA SEXTA: Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
Registro: 232-2016

26.1 El **CONCESIONARIO** entregará al **SUSCRIPTOR**, la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, teniéndola además siempre a su disposición a través de la página Web del proveedor.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: Derechos de Accesibilidad y no Discriminación a los Usuarios.

27.1 El **CONCESIONARIO** reconoce que no podrá negar los servicios por cuestiones de raza, género, religión, preferencia sexual o personas con discapacidad. El **CONCESIONARIO** atenderá las disposiciones y reglamentos aplicables para la accesibilidad a todas las personas.

VIGÉSIMA OCTAVA: Legislación Aplicable y Jurisdicción.

28.1 El **SUSCRIPTOR** podrá acudir en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor a dirimir cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

CAPÍTULO II. DEL EQUIPO.

PRIMERA: Antecedentes.

1.1 El **CONCESIONARIO** concede al **SUSCRIPTOR** el uso de los Equipos señalados en la Carátula, y en este acto declaran que son válidas todas y cada una de las manifestaciones que constan en la misma y las que, en su caso, pudiesen celebrar por la contratación expresa de Servicios Adicionales, por lo que se tienen reproducidas como si a su letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar.

SEGUNDA: Objeto.

2.1 El **CONCESIONARIO** otorga el uso del Equipo al **SUSCRIPTOR** y éste lo recibe en perfectas condiciones, asimismo se obliga a tener y usar el Equipo exclusivamente en el domicilio de instalación y por ningún motivo podrá comercializar dicho Equipo. El **SUSCRIPTOR** se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo asumiendo todas las obligaciones legales propias del comodatario, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por el **CONCESIONARIO** o quien ésta designe.

TERCERA: Vigencia.

- 3.1 La vigencia del presente contrato de comodato será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de los servicios (la "Vigencia"), y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato.
- 3.2 La terminación de los Servicios obliga al **SUSCRIPTOR** a devolver el/los Equipos y Accesorios en buenas condiciones al **CONCESIONARIO** dentro de los 15 (quince) días siguientes al aviso de terminación, en cualquiera de las sucursales del **CONCESIONARIO**.
- 3.3 El **SUSCRIPTOR** está obligado en todo momento durante la vigencia a notificar al **CONCESIONARIO** por escrito o por correo electrónico, su intención de dar por terminado el comodato objeto del presente contrato, el **SUSCRIPTOR** deberá hacer entrega del Equipo conforme a lo establecido en el numeral 3.2. En tanto no se verifiquen estos requisitos, se entenderán vigentes los términos y condiciones convenidos en el presente contrato de comodato. El **SUSCRIPTOR** acepta que en caso que éste no devuelva el Equipo y Accesorios en los plazos indicados en esta Cláusula, deberá pagar al **CONCESIONARIO** el costo íntegro del Equipo establecido en la Carátula, en los términos del numeral 10.2 del presente capítulo.

CUARTA: Mal Uso de los Equipos.

4.1 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.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

- 4.2 El **SUSCRIPTOR** tiene prohibido: a) vender el Equipo; b) cambiar de domicilio la instalación original del Equipo; c) utilizar el Equipo en forma comercial o en forma no autorizada por el **CONCESIONARIO**; d) permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, y, e) ceder el Equipo sin el consentimiento del **CONCESIONARIO**.
- 4.3 Para efectos de este contrato de comodato, el **SUSCRIPTOR** declara bajo protesta de decir verdad que el domicilio donde se encontrará el Equipo es el indicado en la Carátula de este contrato. El **CONCESIONARIO** se reserva el derecho de actuar civil o penalmente en contra de quien haga mal uso del Equipo, siendo el **SUSCRIPTOR** responsable solidario del uso y conservación del mismo.

QUINTA: Uso del Equipo.

- 5.1 El **SUSCRIPTOR** se obliga a cuidar el Equipo y deberá responder por cualquier menoscabo, daño o perjuicio que se cause al mismo. El **SUSCRIPTOR** tiene prohibido utilizar el Equipo de forma distinta a la que originalmente está destinado.
- 5.2 El **SUSCRIPTOR** deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad ("CFE"); el **SUSCRIPTOR** reconoce que el **CONCESIONARIO** no se hará responsable de los daños o pérdidas ocasionadas por diferencias de voltaje o descargas eléctricas o cualquier otra análoga.

SEXTA: Reporte de Fallas.

- 6.1 En caso de que el Equipo presente fallas en su operación, el **SUSCRIPTOR** deberá reportarlas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al teléfono de Centro de Atención Telefónica, sin cargo alguno.

SÉPTIMA: Robo.

- 7.1 En el caso de que el Equipo sea robado o de cualquier manera sea objeto de siniestro, el **SUSCRIPTOR** deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica conforme a lo establecido en la Cláusula Séptima anterior, en un plazo que no excederá de veinticuatro (24) horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al mismo para ratificarlo por escrito, presentando la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente y demás documentos correspondientes. El **SUSCRIPTOR** deberá pagar al **CONCESIONARIO** el costo íntegro del Equipo robado, dañado o desaparecido conforme a lo establecido en la Carátula. **EL CONCESIONARIO** podrá condonar el costo del Equipo robado cuando **EL SUSCRIPTOR** lo acredite con la copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente

OCTAVA: Cesión de derechos.

- 8.1 Las Partes convienen expresamente que el **SUSCRIPTOR** no podrá ceder, transferir, comercializar o disponer en cualquier forma del Equipo y tampoco podrá retenerlo bajo concepto alguno. Sin perjuicio de lo anterior, el **CONCESIONARIO**, podrá en cualquier momento ceder o transferir los derechos y obligaciones derivados del presente contrato de comodato a sus filiales, subsidiarias controladoras y/o cualquier tercero que el **CONCESIONARIO**, designe.

NOVENA: Terminación.

- 9.1 El **CONCESIONARIO** podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad, siempre y cuando existan causas justificadas entre ellas, las hipótesis previstas en las Cláusula Vigésima del Capítulo I, de manera enunciativa y no limitativa.
- 9.2 El **SUSCRIPTOR** devolverá el Equipo en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales posteriores al aviso de terminación del presente contrato de comodato.
 Asimismo el **CONCESIONARIO** se obliga a cancelar el título de crédito suscrito en garantía del Equipo establecido en la Carátula, al término del contrato. El **CONCESIONARIO**, por ningún motivo hará uso del





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/382/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA
 Expediente: PFC.H.C.1/284/2016
 Registro: 232-2016

título de crédito correspondiente al término del contrato, so pena de las sanciones establecidas en la normatividad aplicable.

CAPITULO III

PRIMERA: Datos Registrales.

- 1.1 Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión mediante el número **232**, con fecha **03 de Octubre de 2016**, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.
- 1.2 Autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante el oficio número ____ de fecha ____.
- 1.3 Tarifas registradas en el Registro Público de Concesiones y pueden consultarse en www.ift.org.mx

SEGUNDA: Consentimientos:

- 2.1 El **SUSCRIPTOR** acepta ____ o no acepta ____ que los servicios quedaron debidamente instalados y a su entera satisfacción y conformidad.
- 2.2 El **SUSCRIPTOR** acepta ____ o no acepta ____, que el **CONCESIONARIO** utilice sus datos personales para hacerle llegar, vía telefónica o por correo electrónico, de manera directa, cualquier información, comunicación y/o promoción relacionada con bienes, productos o servicios, en términos de la normatividad aplicable.
- 2.3 El **SUSCRIPTOR** acepta ____ o no acepta ____, que el **CONCESIONARIO** proporcione sus datos personales para hacerle llegar, vía telefónica o por correo electrónico, a través de terceros, cualquier información, comunicación y/o promoción relacionada con bienes, productos o servicios, en términos de la normatividad aplicable.

Leído que fue por las Partes y enteradas de su contenido y alcance legal, firman el presente contrato en 2 (dos) tantos de conformidad en la Ciudad de _____ el ____ de _____ de _____.

EI SUSCRIPTOR

Con fundamento en lo anteriormente expuesto se registra el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS y el formato de CARÁTULA bajo el **número de registro 232-2016** para ser utilizado para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y TELEVISIÓN RESTRINGIDA** a partir del **03 de octubre de 2016** por **TELE AZTECA, S.A. DE C.V.**

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

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

MLGM/FAR



