

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: TELECOM NACIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: TELECOM NACIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 004-2019
FECHA DE REGISTRO: 14/01/2019

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET097914CO-100459
VIGENCIA: 26/01/2030
NATURALEZA: TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 14 de enero de 2019.

TELECOM NACIONAL, S. DE R.L. DE C.V.

PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET**, presentado por **TELECOM NACIONAL, S. DE R.L. DE C.V.** con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 004-2019, a 14 de enero de 2019.

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



El registro 004-2019 estuvo vigente del 14 de enero de 2019, al 24 de septiembre de 2019. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia."

102

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata

segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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

Table with 4 columns: LOGO PROVEEDOR, TELECOM NACIONAL, S. DE R.L. DE C.V. Sucursal: _____, Folio, No. de Promotor, No. de Contrato, Fecha



Handwritten signature and number 702

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
 Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

DATOS DEL SUSCRIPTOR

SUSCRIPTOR O RAZON SOCIAL: _____
 REPRESENTANTE LEGAL: _____
 DOMICILIO: _____
 R.F.C.: _____ HOMOCLOVE: _____
 TELÉFONO CASA () OFICINA () CELULAR () _____

SERVICIOS CONTRATADOS

PLAN	MODEM
PAQUETE O SERVICIO CONTRATADO: _____	MARCA: _____
NO. DE TELEVISORES CONTRATADOS _____	MODELO: _____
NUMERO DE CANALES : _____	NO. DE SERIE: _____
MEGA BYTE: _____	LUGAR DE INSTALACIÓN: _____
El ancho de Banda o Megabyte contratado se repartirá entre los aparatos conectados simultáneamente.	FECHA DE INSTALACIÓN: _____
NO. DE EQUIPOS (MODEM): _____	OBSERVACIONES: _____
	COSTO DE CADA EQUIPO (Modem internet):* _____
	*Precio en caso de pérdida o daño en los equipos por causas imputables a "EL SUSCRIPTOR"

FOLIO ELECTRÓNICO TARIFA IFT: _____

PAGO POR SERVICIOS

\$ _____ (00/100 M.N.) POR CONCEPTO DE INSTALACIÓN.
 \$ _____ (00/100 M.N.) POR CONCEPTO DE LA MENSUALIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS
 PAGO TOTAL MENSUAL _____
 EFECTIVO () TARJETA CREDITO () TARJETA DEBITO () DEPOSITO CUENTA NO. _____ BANCO: _____

CONSIDERACIONES

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



Handwritten signature/initials

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO
Por medio de la presente autorizo EL PROVEEDOR, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por _____ meses.
No. de Tarjeta _____
Institución Bancaria _____
Firma o Rubrica de EL SUSCRIPTOR _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO
EL SUSCRIPTOR SI () NO () acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.
En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____
EL SUSCRIPTOR SI () NO () acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.
En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____
Firma o Rubrica de EL SUSCRIPTOR _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN
EL SUSCRIPTOR SI () NO () acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.
Firma o Rubrica de EL SUSCRIPTOR _____

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA POR CABLE E INTERNET, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELECOM NACIONAL, S. DE R.L. DE C.V., TITULAR DE UNA CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL SUSCRIPTOR, BAJO LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

- I.- Declara EL PROVEEDOR
A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva No. 3933 de fecha 06 de diciembre de 2004, presentada ante el Licenciado Armando G. Manzano Alba, Corredor Público número Uno del estado de Michoacán.
B) Su representante legal cuenta con poderes especificos de Representante Legal para la celebración de este Contrato.
C) Objeto Social: Prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión.
D) Con Registro Federal de Contribuyente TNA041206EK2.
E) Con dirección fiscal en Av. Fuentes de las Piramides No. 1-501, Col. Lomas de Tecamachalco, C.P. 53950 Estado de México.
F) Que es Concesionario de Telecomunicaciones para prestar el servicio de TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET en la población de ZAMORA DE HIDALGO, MUNICIPIO DE ZAMORA; perteneciente al Estado de MICHOACÁN. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 05 de diciembre de 2018, otorgado por el Instituto Federal de



Handwritten signature and initials

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

Telecomunicaciones y Aviso de área de cobertura y prestación de servicio de televisión restringida y acceso a internet de fecha 13 de diciembre de 2018, mismos que podrán ser constatados la página de internet: www.ift.org.mx.

G) Señalo como domicilio legal el ubicado en Paseo Olivos No. 135, Fraccionamiento Acanto II, C.P. 59640 Zamora, Michoacán.

II.- Declara "EL SUSCRIPTOR"

- A)** Que es una persona física o moral cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula
- B)** Su representante legal cuenta con poderes específicos de _____ para la celebración de este Contrato.
- C)** Que desea solicitar este servicio, que tiene capacidad legal para contratar y que está de acuerdo en celebrar el presente Contrato.
- D)** Que tiene su domicilio el indicado en la carátula.
- C)** Que tiene su domicilio para la instalación de equipos el ubicado en (en caso de ser diferente al señalado en la carátula)

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES

Para los efectos de este contrato, los términos con letra mayúscula inicial mencionados a continuación, tendrán el significado que se les asigne, ya que sea que se utilicen en singular o en plural:

- 1. CFE:** Comisión Federal de Electricidad.
- 2. Comodato:** "EL PROVEEDOR" entrega a "EL SUSCRIPTOR" gratuitamente el Equipo para que haga uso de él, con la obligación de restituir el mismo a "EL PROVEEDOR" una vez terminado su uso.
- 3. Equipo:** Aparatos, líneas y accesorios propiedad de "EL PROVEEDOR" otorgados a "EL SUSCRIPTOR" en comodato.
- 4. Equipos Personales:** Equipos propiedad de "EL SUSCRIPTOR" tales como televisores, equipos de cómputo, móviles, teléfonos fijos, módems.
- 5. IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- 6. PROFECO:** Procuraduría Federal del Consumidor.
- 7. Servicio:** Servicio de Televisión Restringida e Internet.
- 8. Servicios adicionales:** Conjunto de servicios opcionales que "EL PROVEEDOR" podrá prestar a "EL SUSCRIPTOR" de manera adicional al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando "EL SUSCRIPTOR" autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dicho servicio.
- 9.- Título de Concesión:** Autorización que otorga la autoridad competente a "EL PROVEEDOR" para prestar servicios públicos de Telecomunicaciones.

SEGUNDA. OBJETO

"EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el Servicio de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo a los estándares de calidad previstos en el presente Contrato así como los establecidos por su Título de Concesión/Autorización y demás normatividad aplicable, mediante el pago de la tarifa por parte de "EL SUSCRIPTOR".

"EL PROVEEDOR" será la única responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por la prestación del Servicio.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

TERCERA. TARIFAS

"EL PROVEEDOR", está obligado a tener en su portal de Internet www.telecomnacional.com.mx a disposición y a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por los servicios vigentes aprobadas e inscritas en el IFT, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx.

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "EL PROVEEDOR" pueden ser consultados en la página de Internet www.telecomnacional.com.mx.

CUARTA. EQUIPO EN COMODATO.

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

1. "EL SUScriptor" deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.
2. "EL SUScriptor" se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, NO ceder el Equipo sin el consentimiento de "EL PROVEEDOR" y utilizar el Equipo en la forma autorizada por "EL PROVEEDOR".
3. "EL SUScriptor" deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la CFE. "EL SUScriptor" reconoce que "EL PROVEEDOR" no se hará responsable de los daños o pérdidas en los Equipos Personales por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, o cuando "EL SUScriptor" y/o un tercero haya manipulado las instalaciones eléctricas. "EL PROVEEDOR" se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en el Equipo.
4. En el caso de que el Equipo sea robado u objeto de siniestro, "EL SUScriptor" deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo.
5. "EL SUScriptor" tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.
6. "EL PROVEEDOR" deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones del equipo terminal. El Servicio seguirá cobrándose si "EL PROVEEDOR" otorga un Equipo sustituto de las mismas características, o bien, si "EL SUScriptor" sigue haciendo uso del servicio mediante un Equipo Personal.

En caso de que "EL SUScriptor" opte por usar Equipo Personal para la prestación del Servicio, este deberá estar homologado de conformidad con las disposiciones del IFT.

QUINTA. VIGENCIA

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

La cancelación en el Servicio por parte de "EL SUScriptor" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR", y deberá permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de "EL SUScriptor".

"EL PROVEEDOR" podrá dar por terminado el presente contrato, en caso de que quede en imposibilidad material y jurídica de continuar prestando el Servicio, previo aviso a "EL SUScriptor" con quince días naturales de anticipación.



TC

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

SEXTA. PAGOS

El pago de la mensualidad señalada en la carátula, **"EL SUScriptor"** deberá hacerlo en los 10 (diez) primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a **"EL SUScriptor"** el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

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

"EL PROVEEDOR", cuando realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación de los Servicios y/o disminución en el número de Servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a **"EL SUScriptor"** con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, **"EL SUScriptor"** podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 30 días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

SÉPTIMA. FACTURACIÓN

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

OCTAVA. SUSPENSIÓN

Cuando **"EL SUScriptor"** no pague dentro de ese mes **"EL PROVEEDOR"** suspenderá el Servicio sin ninguna responsabilidad a partir del día 11 del mes corriente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de **"EL SUScriptor"** el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el IFT, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx.

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

NOVENA. INICIO Y CONTRAPRESTACIÓN

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

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

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

"EL PROVEEDOR" reembolsará a **"EL SUScriptor"**, las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos.



102

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

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

DÉCIMA. CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

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

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

"EL PROVEEDOR" está obligado a proporcionar un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual **"EL SUSCRIPTOR"** podrá solicitar el bloqueo de cierto contenido dentro de la programación clasificada para mayores de edad.

"EL PROVEEDOR" deberá informar previamente a **"EL SUSCRIPTOR"** los títulos de los programas y su clasificación.

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

DÉCIMA PRIMERA. BONIFICACIÓN

"EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar en forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** las fallas o interrupciones del Servicio.

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

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte **"EL PROVEEDOR"**, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por **"EL SUSCRIPTOR"**, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

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

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

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



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

DÉCIMA SEGUNDA. RESCISIÓN POR PARTE DE "EL PROVEEDOR"

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

- Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- Si "EL SUScriptor", comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de "EL PROVEEDOR" o del IFT;
- Si "EL SUScriptor", cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de "EL PROVEEDOR";
- Si "EL SUScriptor", no cubre todas las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR" dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los Servicios.

DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN POR "EL SUScriptor"

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

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

DÉCIMA CUARTA. CAMBIO DE DOMICILIO

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

DÉCIMA QUINTA. CALIDAD EN EL SERVICIO

En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste los Servicios pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la LFTR y demás disposiciones aplicables, "EL SUScriptor" tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula DÉCIMA TERCERA.

DÉCIMA SEXTA. CAMBIOS EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN

Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos

"EL PROVEEDOR" en caso de que no cumpla con los términos originalmente contratados, "EL SUScriptor" podrá rescindir el mismo, lo cual deberá ser realizado por "EL SUScriptor" dentro de los 15 días naturales siguientes a partir



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

de la entrada en vigor, en cuyo caso deberá pagar en forma inmediata, las cantidades adeudadas a **"EL PROVEEDOR"** hasta ese momento por los Servicios que le hayan sido prestados. Si **"EL SUSCRIPTOR"** no proporciona el correspondiente aviso de terminación en el plazo señalado o bien si transcurrido dicho plazo **"EL SUSCRIPTOR"** continua utilizando, aprovechando y/o accediendo a los Servicios, esto se considerará como la aceptación de los términos y condiciones del nuevo contrato registrado ante PROFECO y de su aplicación a los Servicios contratados previamente.

Las partes acuerdan que en caso de que **"EL PROVEEDOR"** no cumpla con los términos y las condiciones del presente contrato o las que en su caso se establezcan en los futuros contratos que se registren ante PROFECO que sustituyan a los anteriores y que hayan sido aceptados por **"EL SUSCRIPTOR"** conforme al párrafo anterior, **"EL SUSCRIPTOR"** podrá exigir el cumplimiento forzoso de los términos y condiciones que se encuentren vigentes y en caso de que no los cumpla a rescindir el Contrato en términos de lo establecido por la cláusula **DÉCIMA TERCERA**.

DÉCIMA SÉPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES

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

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a **"EL SUSCRIPTOR"** a contratar algún Servicio adicional como requisitos para la contratación o continuar con los Servicios contratados ni podrá aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se derive del contrato correspondiente; así mismo **"EL SUSCRIPTOR"** en caso de tener algún Servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para **"EL SUSCRIPTOR"** y sin que este afecte el Servicio principal contratado. **"EL PROVEEDOR"** deberá cancelar los Servicios adicionales dentro de los 5 días naturales siguientes a dicha manifestación.

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

DÉCIMA OCTAVA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

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

DÉCIMA NOVENA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD

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

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

VIGÉSIMA. ATENCIÓN A FALLAS

"EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a **"EL PROVEEDOR"** de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 01 (351) 1778-411, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico: telecom.nacional@gmail.com, acudir directamente a la oficina de **"EL PROVEEDOR"** ubicada en Paseo de los Olivos No. 135, Fraccionamiento Acanto II, C.P. 59640 Zamora, Michoacán, en un horario de Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas y Sábados de 09:00 a 14:00 horas, información que se encuentra disponible en la página www.telecomnacional.com.mx.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

VIGESIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

VIGÉSIMA SEGUNDA. NEUTRALIDAD DE LA RED

Los servicios provistos por "EL PROVEEDOR" a "EL SUSCRIPTOR", cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

"EL SUSCRIPTOR" podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por "EL PROVEEDOR", dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

"EL PROVEEDOR" se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

"EL PROVEEDOR" preservará la privacidad de "EL SUSCRIPTOR" y la seguridad de la red.

"EL PROVEEDOR" publicará en su página de internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

"EL PROVEEDOR" podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad deservicio contratada por "EL SUSCRIPTOR", siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

VIGÉSIMA TERCERA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a "EL SUSCRIPTOR" la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a la firma del contrato y mantenerla de manera permanente en su página web.

VIGÉSIMA CUARTA. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR

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

VIGESIMA QUINTA. MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN

Este modelo de Contrato de Adhesión, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 004 de fecha 14 del mes de enero de 2019.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telecom Nacional, S. de R.L. de C.V.!!Telecom Nacional, S. de R.L. de C.V. 004-2019.pdf y en el siguiente código.



Cualquier diferencia entre el contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de "EL SUSCRIPTOR", se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma.



[Handwritten signature]

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/06/2019
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/285/2018
Registro: 004-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, _____, a ____ de ____ de 20__.

"EL PROVEEDOR"

"EL SUSCRIPTOR"

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

**LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

AVVM/far

