



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/694/2022

“El registro 575-2022 estuvo vigente del 28 de septiembre de 2022, al 19 de agosto de 2024. Este contrato solo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia”

Expediente: PFC.H.C.1/567/2022.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: UGI INTERNET & TV, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: UGI INTERNET Y TV
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO: 575-2022
FECHA DE REGISTRO: 28/09/2022



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET101166CO-520254
VIGENCIA: 19/01/2052
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

UGI INTERNET & TV, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 28 días del mes de septiembre del año 2022.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y 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 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:





Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **575-2022** de fecha **28 de septiembre de 2022**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



**CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
INTERNET FIJO Y/O TELEVISIÓN
RESTRINGIDA**

Clave: FO-AL-PU

Versión: 1

Publicación:
22/08/2022

Suscriptor							
Nombre			Apellido paterno			Apellido materno	
Domicilio							
Calle	# Ext.	# Int	Colonia	Municipio	Estado	C.P.	
Teléfono fijo / Móvil :		Correo electrónico :		RFC:			
Servicios							
Contrata internet fijo: ☐ Sí ☐ No				Contrata televisión restringida: ☐ Sí ☐ No			
Descripción paquete/oferta:							
Folio IFT:	Modalidad: Pospago		Vigencia: 12 meses		Aplica penalización por cancelación anticipada: Si**		
Total mensualidad: \$		Fecha de pago:		Fecha de corte: Día 11 de cada mes			
Costo de Instalación: \$		Aplica tarifa por reconexión:		☐ Sí ☐ No		\$	
**Aplica al suscriptor al cancelar un contrato antes de su vencimiento y corresponde al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.							
Para conocer más información sobre las características y la tarifa del paquete contratado, ingresa a https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ .							
Servicios adicionales							
1	Descripción:					Costo:	\$
2	Descripción:					Costo:	\$
3	Descripción:					Costo:	\$
Conceptos facturables							
1	Descripción:					Costo:	\$
2	Descripción:					Costo:	\$
3	Descripción:					Costo:	\$
Equipo entregado en comodato				Instalación del equipo			
Marca:				Domicilio:			
Modelo:				Fecha:		Hora:	
Número de serie:				Costo \$			
Pagaré				En _____ a _____ de _____ de _____			
Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente a UGI Internet & TV S.A. de C.V. en su domicilio, ubicado en carretera Orizaba-Zongolica km. 2+500 lote. 2, colonia Jalapilla, municipio Orizaba, C.P. 94410, Veracruz, la cantidad que resulte equivalente al precio del equipo entregado en comodato para la prestación del servicio de internet fijo y/o televisión restringida y que, al finalizar el contrato, no sea devuelto en las mismas condiciones funcionales en que me fueron entregados, conforme a lo siguiente: Precio del equipo: \$ _____							
Firma del suscriptor: _____							
Nombre del suscriptor: _____							
Autorización para cargo de tarjeta de crédito o débito							
Por medio de la presente ☐ Sí ☐ No autorizo a "UGI", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.							
Banco:				Número de tarjeta:			
Método de pago							
Efectivo ☐		Domiciliado con tarjeta ☐		Transferencia bancaria ☐		Depósito a cuenta bancaria ☐	
Datos para el método: _____							
El suscriptor autoriza se le envíe por correo electrónico							
Factura: ☐ Sí ☐ No		Carta de derechos mínimos: ☐ Sí ☐ No		Contrato de adhesión: ☐ Sí ☐ No			
Correo electrónico: _____							



**CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
INTERNET FIJO Y/O TELEVISIÓN
RESTRINGIDA**

Clave: FO-AL-PU

Versión: 1

Publicación:
22/08/2022**Autorización para uso de información del suscriptor**

El suscriptor Sí ☐ No ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por UGI a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios.

El suscriptor Sí ☐ No ☐ acepta recibir llamadas UGI de promociones de servicios o paquetes.

Medios de contacto UGI para quejas, aclaraciones, consultas y cancelaciones e información de UGI

Teléfono: 272 742 80 01 Correo electrónico: soporte@ugi.mx

Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana

Centros de atención a clientes: Consultar ubicaciones, horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet <https://ugi.mx>

RFC: UIA2009113Y9 Matriz: Carretera Orizaba-Zongolica km. 2.5 lt. 2, colonia Jalapilla, municipio Orizaba, C.P. 94410, Veracruz

La presente carátula y el contrato de adhesión se encuentran disponibles en <https://ugi.mx/legal>, en el buró comercial de PROFECO en <https://burocomercial.profeco.gob.mx> y físicamente en los centros de atención UGI ubicados en los domicilios publicados en <https://ugi.mx/contacto>.

La presente carátula se rige conforme a las cláusulas del contrato de adhesión registrado en PROFECO el 28/09/2022, con número: 575-2022 disponible en el siguiente código:



Las firmas insertas abajo son la aceptación de la presente carátula y clausulado del contrato con número:

Este contrato se firmó por duplicado en la ciudad de _____, a ____ de _____ de _____.

UGI

El Suscriptor



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU

Versión: 1

Publicación:

22/08/2022

Contrato de adhesión para la prestación de servicios de internet fijo y/o televisión restringida

A handwritten signature in blue ink, located in the lower right quadrant of the page.

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU
Versión: 1
Publicación:
22/08/2022

Contenido

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA.....	1
DECLARACIONES	1
CLÁUSULAS.....	2
PRIMERO: Objeto del contrato.....	2
SEGUNDO: Vigencia	2
TERCERO: Equipo terminal.....	3
CUARTO: Entrega e instalación.....	3
QUINTO: Tarifas.....	4
SEXTO: Servicios adicionales.....	4
SÉPTIMO: Estado de cuenta recibo y/o factura.....	4
OCTAVO: Control parental.....	5
NOVENO: Página de Internet.....	5
DÉCIMO: Modificaciones	5
UNDÉCIMO: Suspensión del servicio.....	5
DUODÉCIMO: Continuidad del servicio y bonificaciones por interrupción.....	6
DECIMOTERCERO: Mecanismos de bonificación y compensación.....	7
DECIMOCUARTO: Terminación y cancelación del contrato.....	7
DECIMOQUINTO: Uso del servicio de internet fijo.....	9
DECIMOSEXTO: Accesibilidad para personas con discapacidad.....	9
DECIMOSÉPTIMO: No discriminación.....	9
DECIMOCTAVO: Protección de datos personales.....	9
DECIMONOVENO: Carta de derechos mínimos.....	9
VIGÉSIMO: Consultas, dudas, aclaraciones y quejas.....	10
VIGÉSIMO PRIMERO: Autoridad competente.....	10
VIGÉSIMO SEGUNDO: Procedimiento conciliatorio.....	10
VIGÉSIMO TERCERO: Datos registrales.....	10



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU
Versión: 1
Publicación:
22/08/2022

Contrato de adhesión para la prestación de servicios de internet fijo y/o televisión restringida

Contrato de adhesión para la prestación de servicios de internet fijo y/o televisión restringida que celebra por una parte UGI Internet & TV, S.A. de C.V., en lo sucesivo "UGI" y, por otra parte, la persona cuyo nombre y dirección quedan asentados en la carátula del presente documento, a quien en lo sucesivo se le denominará "el suscriptor", y a quienes en su conjunto se les denominará como "las partes", al tenor de las siguientes:

Declaraciones

1. Declara UGI:

- a. Que es una sociedad constituida conforme a las leyes de la república mexicana, cuyo objeto social le permite la celebración del presente contrato.
- b. Que su domicilio es el ubicado en carretera Orizaba-Zongolica km. 2+500 lote. 2, colonia Jalapilla, municipio Orizaba, C.P. 94410, Veracruz.
- c. Que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo el clave número UIA2009113Y9.

2. Declara el suscriptor:

- a. Que todos los datos asentados en la carátula del presente contrato son ciertos.
- b. Que previamente a la celebración del presente contrato, ha recibido información a su entera satisfacción respecto del contenido del presente contrato, por lo tanto, ha comprendido cabalmente la forma en que UGI presta los servicios, por lo que se obliga al cumplimiento de sus términos y condiciones.
- c. Que sus datos generales, domicilio, datos de localización y la clave del Registro Federal de Contribuyentes son los que se señalan en la carátula.
- d. Que en este acto solicita los servicios contratados indicados en la carátula, adhiriéndose al clausulado del presente contrato.
- e. Que es el usuario final de los servicios contratados materia de este contrato, por lo que queda expresamente prohibido subcontratar o comercializar los mismos.

3. Las partes declaran:

- a. Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato. Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- b. Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- c. Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU
Versión: 1
Publicación:
22/08/2022

Cláusulas

PRIMERO: Objeto del contrato.

UGI se obliga a prestar el servicio de internet fijo y/o televisión restringida, de forma individual o empaquetada – en adelante, referidos de manera conjunta o separada, como “el servicio” o “los servicios”–, y de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa del plan o paquete que el suscriptor haya seleccionado en la carátula del Contrato.

UGI se obliga a prestar el servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT

Por su parte, el suscriptor se obliga a utilizar el servicio exclusivamente para uso residencial familiar de conformidad con lo dispuesto en el contrato y únicamente en el domicilio señalado en la carátula del contrato.

Las partes acuerdan que la forma de pago del presente contrato será de POSPAGO, es decir, se va a pagar el Servicio posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente UGI inicie la prestación del servicio.

UGI es el único responsable frente al suscriptor por la prestación del servicio, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRITOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRITOR a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDO: Vigencia

El Contrato obliga a un plazo forzoso de 12 meses, derivado de las inversiones y equipamiento necesarios para la prestación del Servicio; tiempo en el cual el Proveedor prestará el Servicio al suscriptor a cambio del pago de una renta mensual preestablecida. Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia del Contrato será indeterminada.

UGI se obliga a no realizar cambio alguno a los términos, condiciones y tarifas bajo los cuales se contrata el servicio por el suscriptor a plazo forzoso.

UGI se compromete a notificar al suscriptor, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir, a través de la factura, recibo o estado de cuenta correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Una vez concluido el plazo forzoso, el suscriptor puede dar por terminado el Contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización del Proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el suscriptor no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato.

El suscriptor tiene derecho a dar por terminado anticipadamente el Contrato en cualquier momento, a través del mismo medio con el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. De la misma manera, en el supuesto de que el Proveedor decida terminar anticipadamente el Contrato por causas que le sean directamente imputables a él estará obligado a cubrir al suscriptor una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes por cubrir del referido plazo forzoso.



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU

Versión: 1

Publicación:

22/08/2022

TERCERO: Equipo terminal

Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el servicio son propiedad de UGI, mismos que se entregan al suscriptor en comodato (en préstamo). El suscriptor se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre(n) en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos a UGI, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte UGI se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del servicio.

La falta de devolución del Equipo por parte del Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato, ni exime al suscriptor de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso de que el suscriptor decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto al Proveedor no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del suscriptor.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al suscriptor, UGI se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Las partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por UGI se debe de identificar y mostrar al suscriptor la orden de trabajo expedida por UGI.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, UGI debe suspender el cobro del servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando UGI acredite que el suscriptor está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el equipo provisto en comodato sea robado o sea objeto de algún siniestro, el suscriptor deberá dar aviso inmediato a UGI, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del equipo y para suspender el cobro del servicio hasta que el suscriptor tenga otro equipo para poder recibir el servicio.

El suscriptor tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del contrato, el suscriptor se obliga a devolver o entregar el equipo a UGI, momento hasta el cual se tendrá por realizada la terminación del contrato.

Si al finalizar la relación contractual, el suscriptor hizo la devolución a UGI del equipo que le fue entregado en comodato /conforme a lo previsto en el contrato, UGI tiene la obligación de cancelar al suscriptor el pagaré establecido en la carátula del contrato.

En el supuesto de que el suscriptor no devuelva el equipo a la terminación del contrato, entregue el equipo dañado por la indebida manipulación de este o si no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación, consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir, que ese pagaré sólo se firmará por el suscriptor para garantizar la devolución del equipo que le fue entregado en comodato y/o arrendamiento.

En el momento que el suscriptor realice la devolución del equipo, UGI le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del suscriptor y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

CUARTO: Entrega e instalación.

La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

Una vez realizada la instalación del equipo por el suscriptor, él no podrá modificar de ninguna manera el equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento de este, así como tampoco podrá instalar extensiones del servicio en un lugar o domicilio diferente al indicado en la carátula del contrato; en caso contrario, UGI no será responsable de la prestación del servicio hasta que el equipo sea reubicado por UGI en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del equipo. El suscriptor será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla en el servicio ocasionada por las manipulaciones no autorizadas en el equipo y/o en la instalación.



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU

Versión: 1

Publicación:

22/08/2022

En caso de que UGI no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al suscriptor las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar UGI una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

En caso de que UGI no requiera anticipo, sino que envíe la factura, recibo o comprobante al domicilio del Usuario con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del Servicio, él cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de este.

El suscriptor puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal UGI a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar a UGI en ese momento.

QUINTO: Tarifas

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura donde UGI puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

SEXTO: Servicios adicionales.

UGI puede ofrecer servicios adicionales al servicio originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el suscriptor lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. UGI deberá contar con la opción de ofrecer al suscriptor cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

UGI puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del suscriptor para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al suscriptor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del servicio.

El suscriptor puede cancelar los servicios adicionales al servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que UGI tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales al servicio originalmente contratado no exime al suscriptor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMO: Estado de cuenta recibo y/o factura.

UGI debe entregar gratuitamente en el domicilio del suscriptor, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del servicio y de los servicios adicionales contratados.

El suscriptor puede pactar con UGI para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre las partes.

El suscriptor se obliga a notificar a UGI, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del contrato, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el contrato.



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

En caso de que el suscriptor no avise a UGI su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del suscriptor señalado en la carátula del contrato se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del suscriptor conforme a los registros de UGI, y se tendrá por recibida por el suscriptor.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, UGI deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OCTAVO: Control parental.

UGI deberá tener disponible para el suscriptor del servicio de televisión restringida que lo solicite, siempre que efectivamente haya contratado el servicio de televisión restringida, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el suscriptor pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

NOVENO: Página de Internet.

El Proveedor mantendrá en su página de internet: <https://ugi.mx/> ("Página de Internet"), las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar el Servicio, los planes, paquetes y promociones del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el Proveedor, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

DÉCIMO: Modificaciones

UGI dará aviso al suscriptor, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el suscriptor no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso mencionado en el párrafo precedente, la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el suscriptor.

UGI deberá obtener el consentimiento de el suscriptor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del suscriptor.

Durante el plazo forzoso del contrato, UGI no puede modificar dentro de dicho término, el precio o tarifa contratados por el suscriptor, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio de este.

El suscriptor puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

UNDÉCIMO: Suspensión del servicio.

UGI podrá suspender el servicio, previa notificación por escrito, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, al suscriptor; si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por pagos parciales de la tarifa aplicable al servicio.



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU

Versión: 1

Publicación:

22/08/2022

- b) Por falta de pago del servicio después de 1 día natural posterior a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato o estado de cuenta, en cuyo caso el Servicio se podrá suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta.
- c) Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- d) Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
- e) Cuando se determine que el uso del servicio por parte del suscriptor con equipos no homologados por el IFT y/o no compatibles con la red de UGI afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros suscriptores.
- f) A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
- g) Si el suscriptor envía mensajes masivos que constituyan cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios en hardware o en internet.
- h) Si el suscriptor hospeda sitios web amigables al spam, incluyendo sitios con software de spam.
- i) Cuando a través del servicio de internet fijo se hagan propuestas fraudulentas o se detecte la falsificación de un mensaje electrónico.
- j) 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 del servicio de internet fijo contratado.
- k) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- l) Por caso fortuito o fuerza mayor

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, UGI deberá reanudar la prestación de este en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el suscriptor el costo de reconexión, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Tercera del Contrato.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto de que el suscriptor continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, UGI estará autorizado para rescindir el Contrato al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

En caso de que se suspenda el Servicio por cualquier causa imputable al suscriptor, él estará obligado a pagar a UGI los cargos que se generen hasta ese momento. UGI dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el suscriptor y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el suscriptor decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en el Equipo, el Proveedor avisará al Usuario las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, UGI realizará una compensación al suscriptor en términos del Contrato.

DUODÉCIMO: Continuidad del servicio y bonificaciones por interrupción.

UGI deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

- a) Cuando por causas atribuibles a UGI no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad UGI, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
- b) Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el suscriptor, UGI hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, UGI deberá avisar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU

Versión: 1

Publicación:

22/08/2022

- c) Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; UGI dejará de cobrar al 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 que se afectó.
- d) Cuando UGI realice cargos indebidos, deberá bonificar al suscriptor con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio.

A partir de que UGI reciba la llamada por parte del suscriptor para reportar las fallas y/o interrupciones en el servicio, UGI procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

DECIMOTERCERO: Mecanismos de bonificación y compensación.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, UGI se obliga a:

- a) Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
- b) Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
- c) Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DECIMOCUARTO: Terminación y cancelación del contrato.

El presente contrato se podrá cancelar por UGI sin responsabilidad para este en los siguientes casos:

- a) Si al momento de efectuar la instalación del servicio, por imposibilidad física o por razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el servicio
- b) Por la imposibilidad permanente UGI para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- c) Si el usuario comercializa o revende el servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del proveedor o del IFT.
- d) Si el usuario no permite al personal debidamente identificado del proveedor efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- e) Si el suscriptor utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a UGI, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al servicio y/o al equipo.
- f) Si al hacer uso del servicio de acceso a internet fijo, el suscriptor infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, tales como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- g) Por término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite a UGI comercializar el servicio con el suscriptor.
- h) Por destrucción total del equipo o por fallas irreparables en este, siempre que ello sea imputable al suscriptor.
- i) Si el suscriptor utiliza el equipo o el servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del servicio.
- j) Si el suscriptor conecta el servicio contratado con terceros que se ubiquen fuera del domicilio de instalación establecido en la carátula del contrato, a través de cualquier tecnología que les permita a dichos terceros hacer uso del servicio, en el entendido que el suscriptor será responsable de adoptar las medidas necesarias para evitar el acceso al servicio de internet fijo por parte de cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio mencionado.



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: **PU-AL-PU**
Versión: **1**
Publicación:
22/08/2022

- k) Si el suscriptor no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio.
- l) Si el suscriptor conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspassa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito UGI.
- m) Si el suscriptor proporciona información falsa a UGI para la contratación del servicio.
- n) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El presente contrato se podrá cancelar por el suscriptor sin responsabilidad para este en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, una vez concluido el plazo forzoso, En este supuesto resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula Segunda del Contrato.
- b) Si UGI no presta el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad UGI, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- c) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte UGI.

El presente contrato se podrá cancelar o terminar en cualquier momento por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En este supuesto resultará aplicable lo previsto en el penúltimo párrafo de la cláusula segunda del contrato
- b) Si la suspensión del servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- c) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del usuario o del proveedor, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el usuario o el proveedor son declarados en quiebra.
- d) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- e) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El suscriptor podrá dar por terminado anticipadamente el contrato en cualquier momento, conforme a lo establecido en la Cláusula Segunda y Tercera del presente Contrato.

El suscriptor podrá manifestar su voluntad de dar por terminado el contrato, con vigencia indefinida, por escrito o vía telefónica al número de atención y en los horarios de atención señalados en la carátula.

La cancelación o terminación del contrato no exime al suscriptor de pagar a UGI los adeudos generados por el/los servicio(s) efectivamente recibido(s).

UGI realizará la devolución de las cantidades que en su caso el suscriptor haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte UGI.

En caso de terminación del presente contrato, UGI debe proporcionar un folio o número de registro al suscriptor, mismo que puede ser entregado, a elección del suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU

Versión: 1

Publicación:

22/08/2022

DECIMOQUINTO: Uso del servicio de internet fijo.

La utilización del servicio, siempre que el servicio de internet fijo se encuentre incluido en la tarifa, plan o paquete que el suscriptor haya seleccionado en la carátula del presente contrato, puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos, para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo de el suscriptor.

Es responsabilidad de el suscriptor llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que UGI no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al suscriptor por los hechos antes mencionados.

UGI no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales.

El servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el suscriptor, por lo que UGI proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

UGI cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el IFT.

DECIMOSEXTO: Accesibilidad para personas con discapacidad.

En cuanto a la contratación para suscriptores con discapacidad, UGI estará obligado a poner a disposición de el suscriptor la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca UGI.

DECIMOSÉPTIMO: No discriminación.

UGI debe prestar el servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros suscriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que UGI ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el suscriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del servicio.

DECIMOCTAVO: Protección de datos personales.

UGI está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el suscriptor.

UGI debe poner a disposición del suscriptor el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares.

UGI para utilizar la información de el suscriptor con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

DECIMONOVENO: Carta de derechos mínimos.

UGI dará a conocer al suscriptor la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de internet.

UGI deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el acuerdo mediante el cual la procuraduría federal del consumidor, en adelante PROFECO, y el IFT determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión.



**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

Clave: PU-AL-PU
Versión: 1
Publicación:
22/08/2022

VIGÉSIMO: Consultas, dudas, aclaraciones y quejas.

El suscriptor podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a UGI de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

VIGÉSIMO PRIMERO: Autoridad competente.

La PROFECO, es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la norma oficial mexicana nom-184-scfi-2018.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Procedimiento conciliatorio.

Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, UGI no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a UGI, la PROFECO deberá solicitar restablecer el servicio. Si el servicio se suspende posteriormente a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a UGI el restablecimiento del servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso de que UGI suspenda el servicio, termine o cancele el contrato al suscriptor, por causas imputables al suscriptor, de conformidad con lo previsto en las cláusulas décima y décima segunda del contrato.

En todos los casos, el suscriptor no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGÉSIMO TERCERO: Datos registrales.

Este modelo de contrato de adhesión se encuentra registrado en la PROFECO, con el número 575-2022 de fecha 28 del mes de septiembre de 2022.

Asimismo, el suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/UGI Internet & TV, S.A. de C.V.!! UGI Internet y TV 575-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/UGI%20Internet%20y%20TV%20S.A.%20de%20C.V.!!%20UGI%20Internet%20y%20TV%20575-2022.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el utilizado en perjuicio del suscriptor, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en internet UGI y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los lineamientos generales de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad que emita el IFT.