

fecha 19/11/16

4805/16

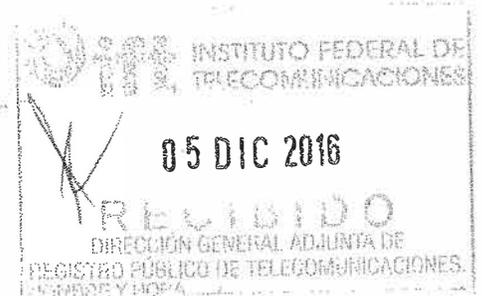


INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
IFT/229/CGPU/0490/2016

Ciudad de México a 16 de noviembre de 2016.

C. César Raúl Fuentes Medina
Pallares y Portillo No. 215-B, despacho 7, Col. Parque San Andrés, C.P. 04040, Delegación Coyoacán, Ciudad de México.



PRESENTE.

LAURA
SANCHEZ RIVEROS

Me refiero a su escrito de fecha 3 de noviembre del presente año, recibido en este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto") el 9 del mismo mes y año, por medio del cual, en cumplimiento de la condición 2.6. "Contratos" del título de concesión otorgado para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, para prestar el servicio de televisión restringida y transmisión bidireccional de datos en Tonalá y Arriaga, Pijijiapan y Villa Comatitlán Chiapas, solicita la aprobación del modelo de contrato de adhesión que pretende celebrar con sus usuarios (en lo sucesivo el "Modelo de Contrato").

Sobre el particular, previo al análisis por parte de esta Coordinación General, es importante destacar lo establecido en el artículo 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("en lo sucesivo "LFTR"), mismo que señala:

"Artículo 193. Los concesionarios o autorizados deberán registrar ante la PROFECO, previamente a su utilización, los modelos de contratos de adhesión que pretendan celebrar con los usuarios, los cuales deberán cumplir con lo dispuesto en esta Ley, en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables."

Asimismo, la 2.6. "Contratos", del citado Título de Concesión establece textualmente lo siguiente:

"2.6. Contratos. Los modelos de contratos de adhesión que pretenda celebrar el Concesionario con los usuarios para la prestación de sus servicios, deberán ser previamente aprobados y registrados por la Procuraduría Federal del Consumidor."

Obtenida la aprobación y registro señalados en el párrafo que antecede, el Concesionario deberá someter a aprobación de la Comisión, en lo conducente, los modelos de contratos a celebrarse con los usuarios, o bien la modificación a los mismos."

Inurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tel. (55) 5015 4000

RECIBI ORIGINAL

RAÚL OLVEZA MARTÍNEZ
16 / DIC / 2016



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

Atendiendo a lo anterior, previamente al análisis del modelo de contrato que nos ocupa, se advierte que el mismo fue inscrito por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor ("Profeco"), en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones bajo el número 161-2016, toda vez que no infringe los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y cumple con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana 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*", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2012.

Ahora bien, una vez analizó el Modelo de Contrato por esta Coordinación General, se desprende que establece en forma clara los servicios a prestarse, siendo estos coincidentes con los servicios autorizados en su respectivo título de concesión, por lo que no se tiene inconveniente en que dicho contrato sea celebrado por la concesionaria con los usuarios finales.

De igual forma, y una vez revisados los términos y condiciones del Modelo de Contrato, esta Coordinación General considera que los mismos no vulneran las disposiciones normativas relativas a los derechos de los usuarios. Por lo anterior, se anexa al presente oficio, el Modelo de Contrato autorizado por esta Coordinación General.

No omito hacer de su conocimiento que, en caso de que se pretendan modificar los términos y condiciones del Modelo de Contrato autorizado en el presente oficio, dichas modificaciones deberán ser sometidas previamente a la autorización de la Profeco y de este Instituto.

Lo anterior, sin perjuicio de que, en caso de que se expidan disposiciones de carácter general que establezcan obligaciones específicas relacionadas con los contratos de adhesión, dicho Modelo de Contrato deberá adecuarse a las mismas.

Asimismo, de conformidad con la fracción X, del artículo 177 de la LFTR, los contratos de adhesión de los concesionarios, son objeto de inscripción en el Registro Público de Concesiones, por lo que mediante copia marcada en este oficio, se remite el Modelo de Contrato autorizado a la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones de este Instituto, para los efectos conducentes.


Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tel. (55) 5015 4000



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

Lo anterior, con fundamento en los artículos 8º, 28 párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 2º, 6º fracción IV, 7, 15 fracciones XLII y LXIII, 177 fracción X, 191 y 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 32, 35, fracciones I y II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 71 fracción XXV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; así como lo establecido en las condiciones 2.6. "Contratos" del citado título de concesión.

ATENTAMENTE
EL COORDINADOR GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO

DR. FELIPE ALFONSO HERNANDEZ MAYA

En cumplimiento del "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los lineamientos de Austeridad y Ajuste Presupuestario para el ejercicio fiscal 2016", se informa que las copias de conocimiento que se marcan en el presente documento, se enviarán por medios electrónicos"

- C.c.p. Lic. Carlos Hernández Contreras.- Titular de la Unidad de Cumplimiento.- Para los efectos conducentes.
- Lic. José Roberto Flores Navarrete.- Director General Adjunto del Registro Público de Telecomunicaciones.- Para los efectos conducentes.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016



REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL CESAR RAÚL FUENTES MEDINA
NOMBRE COMERCIAL CESAR RAÚL FUENTES MEDINA
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO 161-2016
FECHA DE REGISTRO 13/06/2016

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO FET008970CO-100095
VIGENCIA 23/07/2039
NATURALEZA TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS
COBERTURA TONALA, ARRIAGA, ACAPETAHUA, ESCUINTLAMA, PASTEPEC, PUJIAPAN, VILLA COMALTITLAN, ESTADO DE CHIAPAS



Ciudad de México, a 13 de junio de 2016

C. CESAR RAÚL FUENTES MEDINA PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET**, presentado por **CESAR RAÚL FUENTES MEDINA**, 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 161-2016 de fecha 13 de junio 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 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016

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.

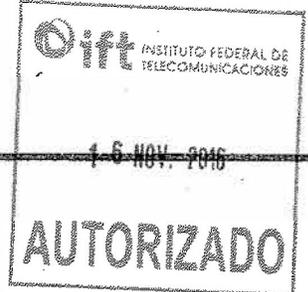
A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016



CARÁTULA

LOGO	<p>CÉSAR RAÚL FUENTES MEDINA Concesionario</p> <p>RFC. FUMC641010JV7 Av. Hidalgo No. 162-C, Colonia Centro, 30500 Tonalá, Chiapas http://maxicable.net</p>
------	--

DATOS SUScriptor

Fecha: _____ Hora: _____
 N° de Contrato: _____ Folio: _____

Suscriptor o Razón Social: _____
 Representante Legal: _____
 Domicilio: _____
 R.F.C. _____
 Teléfono: _____ Celular: _____

SERVICIOS CONTRATADOS

Paquete o servicio contratado: _____
 GIGABYTE: Desde: _____
 El ancho de banda o GIGABYTE contratado se repartira entre los aparatos conectados simultáneamente.
 Cantidad de equipos contratados: _____

PAGO POR SERVICIOS

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

INFORMACION PARA INSTALACION

Fecha límite de pago de su mensualidad: _____
 Lugar de instalación: _____
 Fecha de instalación: _____
 Observaciones: _____

CONSIDERACIONES

▪ "EL CONCESIONARIO" debera de efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato dentro de un plazo





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016

que no exceda los 10 días naturales posteriores a su firma.

- A partir de que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el servicio se empezara a cobrar la mensualidad dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado.
- En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación de los servicios, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para "EL SUSCRIPTOR", "EL CONCESIONARIO" 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 CONCESIONARIO".
- "EL SUSCRIPTOR" conviene en permitir el libre acceso a su domicilio con previo aviso por parte de "EL CONCESIONARIO", a los operativos y empelados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, para efecto de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso.
- Para verificar la autenticidad de las credenciañes y operativos y epleados. "EL SUSCRIPTOR" deberá llamar al teléfono de "EL CONCESIONARIO".

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

"EL SUSCRIPTOR" SI () NO () acepta que su factura le sea notificado 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 enciada 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 CONCESIONARIO" a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma o rubrica de "EL SUSCRIPTOR" _____

LOGO PROVEEDOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET QUE CELEBRAN POR UNA PARTE _____ A QUIEN EN LO SUCEŚIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CONCESIONARIO" Y POR OTRA PARTE EL _____ A QUIEN EN LO SUCEŚIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR"; BAJO LAS SIGUIENTES:



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016



DECLARACIONES

I.- Declara "EL CONCESIONARIO"

- A) Ser una persona física con capacidad para celebrar el presente contrato.
- B) Con Registro Federal de Contribuyente FUMC641010JV7.
- C) Con dirección fiscal en Av. Martín Meléndez No. 109-B, Colonia Centro, 70180 San Pedro Tapanatepec, Oaxaca.
- D) Que es concesionario de una red pública de telecomunicaciones y que cuenta con autorización de fecha 08 de abril de 2016 para prestar el servicio de INTERNET (trasmisión bidireccional de datos) en las poblaciones de Tonalá, Municipio de Tonalá y Arriaga Municipio de Arriaga; Pijijiapán Municipio de Pijijiapán y Villa Comaltitlán Municipio de Villa Comaltitán, todas pertenecientes al Estado de Chiapas, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx.
- E) Señala como domicilio de oficinas centrales en: Av. Hidalgo No. 162-C, Colonia Centro, 30500 Tonalá, Chiapas.

II.- Declara "EL SUScriptor"

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. "EL CONCESIONARIO" se obliga a proporcionar el servicio de Internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de "EL SUScriptor".

"EL CONCESIONARIO" será el único responsable frente a "EL SUScriptor" por la prestación del servicio de internet conforme a lo siguiente:

Servicio	Velocidad de Recepción	Velocidad de Envío	Características
	Desde:	Desde:	

La velocidad contratada estará comprendida entre el Modem y el primer punto de acceso a la Red de "EL CONCESIONARIO".

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





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "EL CONCESIONARIO" pueden ser consultados en la página de internet <http://maxicable.net>.

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

3. "EL SUSCRIPTOR" deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; "EL SUSCRIPTOR" reconoce que "EL CONCESIONARIO" no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de "EL SUSCRIPTOR" por variaciones de voltaje o descargas eléctricas., "EL SUSCRIPTOR" y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas, "EL CONCESIONARIO" se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos otorgados en comodato.

4. En el caso de que el Equipo sea robado u objeto de siniestro, "EL SUSCRIPTOR" deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo

5. "EL SUSCRIPTOR" tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.

6. El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por "EL CONCESIONARIO" en caso de ser necesario. "EL CONCESIONARIO" deberá suspender el cobro del servicio por el período que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si "EL CONCESIONARIO" otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características.

CUARTA. 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 CONCESIONARIO" y/o vía correo electrónico enviado a "EL CONCESIONARIO" 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 CONCESIONARIO". Este deberá cubrir las al 100% al momento de la cancelación y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR".

QUINTA. El pago de la mensualidad señalada en la carátula, "EL SUSCRIPTOR", deberá hacerlo en los 10 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.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016



“EL CONCESIONARIO”, notificará por cualquier medio a “EL SUSCRIPTOR”, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

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

SEXTA. “EL CONCESIONARIO” se encuentra obligado a entregar en el domicilio de “EL SUSCRIPTOR” un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. “EL CONCESIONARIO” podrá pactar expresamente con “EL SUSCRIPTOR” que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la carátula o consultada a través de la página de Internet <http://maxicable.net>.

SÉPTIMA. Cuando “EL SUSCRIPTOR” no paga dentro de ese mes “EL CONCESIONARIO” suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de “EL SUSCRIPTOR” el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante folio(s), las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx

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

OCTAVA. “EL CONCESIONARIO” deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales a partir de la firma del contrato.

Una vez instalado el equipo terminal y que “EL SUSCRIPTOR” cuente con el servicio “EL CONCESIONARIO” 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.

NOVENA. “EL SUSCRIPTOR” contará con los equipos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, “EL CONCESIONARIO” informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales.

“EL SUSCRIPTOR” tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

“EL CONCESIONARIO” no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

“EL CONCESIONARIO” 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 CONCESIONARIO” no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio de “EL SUSCRIPTOR”, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016

DÉCIMA. "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.

"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, ni ceder el Equipo sin el consentimiento de "EL CONCESIONARIO" y utilizar el Equipo en la forma autorizada por "EL CONCESIONARIO".

"EL SUSCRIPTOR" deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; "EL SUSCRIPTOR" reconoce que "EL CONCESIONARIO" no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad del suscriptor por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, "EL SUSCRIPTOR" y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas. "EL CONCESIONARIO" se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos terminales otorgados en comodato-

En el caso de que el Equipo otorgado en comodato, 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.

"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.

DÉCIMA PRIMERA. "EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar en forma inmediata a "EL CONCESIONARIO" las fallas o interrupciones del Servicio(s).

Siempre y cuando por causas imputables a "EL CONCESIONARIO" 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 más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte "EL CONCESIONARIO", hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por "EL SUSCRIPTOR", dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

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

"EL CONCESIONARIO" dará aviso a "EL SUSCRIPTOR", por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso "EL CONCESIONARIO" 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 CONCESIONARIO" no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016



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

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

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

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

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

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

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

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





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016

DÉCIMA SÉPTIMA. Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de “EL SUSCRIPTOR”, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente “EL CONCESIONARIO”.

“EL CONCESIONARIO” no podrá obligar a “EL SUSCRIPTOR” a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación del servicio de internet o para continuar con los servicios contratados; 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 de internet contratado. “EL CONCESIONARIO” deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.

“EL CONCESIONARIO” podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando “EL SUSCRIPTOR” así lo solicite.

DÉCIMA OCTAVA. “EL CONCESIONARIO” está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por “EL SUSCRIPTOR”.

La aceptación del “EL SUSCRIPTOR” para que “EL CONCESIONARIO” 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. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, “EL CONCESIONARIO” estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a “EL SUSCRIPTOR” las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca la “EL CONCESIONARIO”.

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

VIGÉSIMA. “EL CONCESIONARIO” 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 PRIMERA. “EL SUSCRIPTOR” no recibirá llamadas del “EL CONCESIONARIO”, sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA SEGUNDA. “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 CONCESIONARIO” de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 01 966 663 5764 Y 01 966 663 5768, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico info@fibralink.mx, o acudir directamente a la oficina de “EL CONCESIONARIO” ubicada en Av. Hidalgo No. 162-C, Colonia Centro, 30500 Tonalá, Chiapas en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17: a 19:00 y sábados de 9:00 a 14:00.

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/180/2016
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/197/2016
Registro: 161-2016



VIGÉSIMA CUARTA. Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 161 de fecha 13 del mes de junio de 2016.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/161_16.pdf y en el siguiente código



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

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

EL CONCESIONARIO

EL SUScriptor

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

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

MLGM/FAR

