



INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
IFT/229/CGPU/488/2016.

Ciudad de México a 14 de noviembre de 2016.

C. María Socorro Sandoval Ponce
Representante Legal de
USA TELECOM S. DE R.L. DE C.V.
Pallares y Portillo No. 215-B, Despacho 7
Col. Parque San Andrés,
Delegación Coyoacán, C.P. 04040,
Ciudad de
PRESENTE.

LAURA
SANCHEZ RIVEROS



Me refiero a su escrito de fecha 29 de agosto del presente año, recibido en este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto") el 5 de septiembre de 2016, por medio del cual, en cumplimiento de la condición A.13. "Contratos con los suscriptores", del título de concesión otorgado a su representada para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para prestar el servicio de televisión por cable en Tarimoro, Urireo y La Moncada, Guanajuato 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 Condición A.13. "Contratos con los suscriptores", del citado Título de Concesión establece textualmente lo siguiente:

"A.13. Contratos con los suscriptores. El concesionario deberá celebrar contratos por escrito con sus suscriptores y hacer del conocimiento de la Comisión los modelos empleados."

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 202-2016, 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.

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

RECIBI ORIGINAL

PAUL OLVERA MARTINEZ
10/11/2016



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

Ahora bien, una vez analizado 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.

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 la condición A.13. "Contratos con los suscriptores" del citado título de concesión.

ATENTAMENTE
EL COORDINADOR GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO

DR. FELIPE ALFONSO HERNÁNDEZ 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.

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



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/268/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/237/2016
 Registro: 202-2016

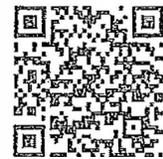


REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL USA TELECOM, S. DE R.L. DE C.V.
 NOMBRE COMERCIAL USA TELECOM, S. DE R.L. DE C.V.
 OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 NÚMERO DE REGISTRO 202-2016
 FECHA DE REGISTRO 01/08/2016

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
 FOLIO FET00692SCO-100514
 VIGENCIA 05/10/2030
 NATURALEZA TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 COBERTURA TARIMORO, UIRERO MUNICIPIO DE SALVATIERRA Y LA MONCADA MUNICIPIO DE TARIMORO EN GUANAJUATO



Ciudad de México, a 01 de agosto de 2016

C. MARIA SOCORRO SANDOVAL PONCE
REPRESENTANTE LEGAL DE USA TELECOM, S. DE R.L. DE C.V.
P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA**, presentado por el proveedor **USA TELECOM, S. DE R.L. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 202-2016 de fecha 01 de agosto 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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/268/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C. 1/237/2016
Registro: 202-2016

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

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

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

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





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/268/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/237/2016
 Registro: 202-2016

USA TELECOM, S. DE R.L. DE C.V.
 Concesionaria

RFC. UTE041018JY3
 Av. Paseo de la Reforma No. 42, Piso 1-A, Col. Centro, Deleg. Cuauhtemoc, C.P. 06010 Distrito Federal.
www.usatelecom.com.mx

DATOS SUScriptor

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

Nombre: _____
 Domicilio: _____
 Teléfono: _____ Celular: _____

SERVICIOS CONTRATADOS

Paquete o servicio contratado: _____
 No. De Televisores contratados: _____

PAGO POR SERVICIOS

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

INFORMACION PARA INSTALACION

Fecha y hora de instalación: _____
 Fecha límite de pago de su mensualidad: _____
 Observaciones: _____

- A la firma del presente contrato y al realizar el pago mensual por el servicio "EL CONCESIONARIO" deberá entregarle a "EL SUScriptor" su recibo de pago y en caso de que así lo solicite su factura correspondiente, el cual deberá contener el desglose de los servicios contratados.
- Esta solicitud contrato solo tendrá validez si va acompañado del recibo y/o factura que ampara la cantidad pagada que se le entrega en este acto al "EL SUScriptor", en caso de no contar con el recibo o factura correspondiente deberá solicitar una copia en nuestra oficina.
- Este contrato será nulo si existe imposibilidad técnica para instalar el Servicio, es decir, que no exista infraestructura en el lugar donde se ubique el domicilio del solicitante, devolviendo las cantidades excedentes.
- Para que usted disfrute correctamente del Servicio de Televisión Restringida por Cable, su Televisor deberá estar preparado para tal fin, es decir, con capacidad para recibir 60 ó más canales.
- Si su Televisor cuenta con una capacidad para 13 canales (2 al 13), usted podrá disfrutar correctamente del Servicio de Televisión Restringida por Cable adicionando a su Televisor un CONVERTIDOR.



000007



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/268/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/237/2016
 Registro: 202-2016

<p>AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRONICO "EL SUSCRIPUTOR" SI () NO () acepta que su facturale sea notificada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____ "EL SUSCRIPUTOR" 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 SUSCRIPUTOR" _____</p>
<p>AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN "EL SUSCRIPUTOR" 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 SUSCRIPUTOR" _____</p>

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE QUE CELEBRAN POR UNA PARTE USA TELECOM, S. DE R.L. DE C.V CONCESIONARIA DE UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "LA CONCESIONARIA" Y POR OTRA PARTE "EL SUSCRIPUTOR" CUYO NOMBRE Y DOMICILIO SE DETALLAN EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, BAJO LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I.- Declara "LA CONCESIONARIA"

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato.
- B) Con Registro Federal de Contribuyente UTE 041018 JY3.
- C) Con dirección fiscal en Av. Paseo de la Reforma No. 42, Piso 1-A, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06010 Distrito Federal.
- D) Que cuenta con Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, que otorga el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de fecha 06 de octubre de 2000 y 16 de octubre de 2015, para prestar el servicio de televisión por cable en las poblaciones de Tarimoro, Urireo y La Moncada, pertenecientes al estado de Guanajuato.
- E) Que para fines del presente Contrato señala como domicilio comercial el ubicado en Calle Juárez No. 21-A, Colonia Centro, C.P. 38700 Tarimoro, Gto.

II.- Declara "EL SUSCRIPUTOR"

- A) Que desea solicitar este servicio, que tiene capacidad legal para contratar y que está de acuerdo en celebrar el presente Contrato.
- B) 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) _____
- D) Con Registro Federal de Contribuyentes _____

CLAUSULAS

PRIMERA.- "LA CONCESIONARIA" proporcionará el servicio de señales de Televisión por cable mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de "EL SUSCRIPUTOR". Asimismo "LA CONCESIONARIA" dará a conocer los planes y paquetes a "EL SUSCRIPUTOR" a la firma del contrato y también estarán en nuestra página web www.usatelecom.com.mx.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/268/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/237/2016
 Registro: 202-2016

SEGUNDA.- "LA CONCESIONARIA", está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista de "EL SUSCRIPTOR" con caracteres claramente legible, las tarifas por servicio vigentes aprobadas e inscritas en el Registro Público de Concesiones, los cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx y en nuestra página web.

TERCERA.- Las _____ líneas, _____ aparatos y _____ accesorios colocados para la prestación del servicio por "LA CONCESIONARIA" las cuales se otorgan en comodato en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son exclusiva propiedad de "LA CONCESIONARIA".

CUARTA.- El pago de la mensualidad de \$ _____ (_____ M.N.) al que se encontrará obligado "EL SUSCRIPTOR" es exclusivamente por los servicios contratados del 1er al 3er aparato televisor en el mismo domicilio y deberá hacerlo en los 10 primeros días del mes correspondiente en el domicilio de "LA CONCESIONARIA", emitiéndose y entregando a "EL SUSCRIPTOR" el comprobante correspondiente a dicho pago.

En caso de incremento en los costos de tarifas, "LA CONCESIONARIA" dará aviso al suscriptor cuando menos con 15 días de antelación en que entren en vigor, en caso de que "EL SUSCRIPTOR" no esté de acuerdo con el incremento y desé la cancelación del Contrato, deberá de hacer conforme lo indicado en la Cláusula Décima Primera.

Al contratar el servicio, este incluye la instalación para 1 aparato televisor, en caso de que "EL SUSCRIPTOR" deseará un mayor número de televisores adicionales, podrá solicitarlo, para lo cual deberá de pagar por cada aparato televisor adicional los costos que "LA CONCESIONARIA" tenga vigentes al momento de la contratación, mismos costos que podrá consultar en los teléfonos señalados en el presente contrato y en las oficinas de "LA CONCESIONARIA". Lo anterior conforme a las tarifas vigentes que tenga registradas ante el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Se proporcionará señal única y exclusivamente al número de aparatos estipulados en este Contrato y a los aparatos que se contraten posteriormente amparados en este Contrato y dentro del mismo domicilio.

En virtud de que "LA CONCESIONARIA", no es propietario de su barra de canales, ni tiene control alguno sobre el contenido de la programación ofrecida, podrán efectuar cambios en la misma, de igual manera cuando realice actualizaciones tarifarias y este implique un aumento en 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 de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar la terminación sin penalidad alguna dentro de los 15 día siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, pagando únicamente por los servicios proporcionados.

QUINTA.- "LA CONCESIONARIA" se encuentra obligada a entregar en el domicilio y/o a través del correo electrónico de "EL SUSCRIPTOR" un estado de cuenta y/o factura en el cual se contendrá el desglose de los cobros efectuados por los servicios contratados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago. "LA CONCESIONARIA" podrá pactar con "EL SUSCRIPTOR" si el estado de cuenta y/o factura será enviado al domicilio o consultado a través de nuestra página web.

SEXTA.- Cuando "EL SUSCRIPTOR" no cubra la mensualidad del mes que corresponda en el tiempo establecido para ello (mencionado en la Cláusula Cuarta), "LA CONCESIONARIA" suspenderá el servicio sin responsabilidad alguna dentro de los 5 días del mes siguiente al incumplimiento de pago por lo que el suscriptor tendrá que realizar el pago por la mensualidad pendiente más el costo por reconexión, cuyo costo se encuentra debidamente registrado y vigente ante el IFT, el cual es el el 20% del costo de la mensualidad, efectuándose dichos pagos en el domicilio de "LA CONCESIONARIA"

"LA CONCESIONARIA" deberá reconectar el servicio de forma inmediata a la fecha en que hubiese liquidado el adeudo pendiente y la cuota por reconexión.

SEPTIMA.- "LA CONCESIONARIA" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente Contrato dentro de un plazo de 10 días naturales posteriores a su firma. A partir de que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el servicio se





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000009

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/268/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/237/2016
Registro: 202-2016

empezará a cobrar la mensualidad a fin de pagar dependiendo la fecha de inicio de servicio, el total o parcial de la mensualidad correspondiente al periodo utilizado objeto de este contrato.

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 "LA CONCESIONARIA", el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes en que se determine dicho supuesto.

OCTAVA.- "EL SUSCRIPTOR" en todo momento podrá consultar en el establecimiento y a través de nuestra página de internet los planes y/o paquetes de servicios que ofrece "LA CONCESIONARIA"; así como los costos por reconexión del servicio y las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "LA CONCESIONARIA" para prestar el servicio y tendrá derecho a modificar su plan o paquete en cualquier momento.

NOVENA.- "EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar en forma inmediata a la "LA CONCESIONARIA" las fallas o interrupciones del Servicio(s). Siempre y cuando por causas imputables a "LA CONCESIONARIA" no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a "LA CONCESIONARIA" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar al menos 20% del monto del periodo de afectación. Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, "LA CONCESIONARIA", hará la compensación de al menos 20% del monto del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta de "EL SUSCRIPTOR", si la misma dura 24 horas siguientes al reporte. A partir de que "LA CONCESIONARIA" reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de televisión por cable, 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 hábiles siguientes al reporte recibido.

Serán causas de rescisión del presente contrato, el incumplimiento de las partes a cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, especialmente, la falta de pago por parte de "EL SUSCRIPTOR" de dos o más de las mensualidades a que se refiere la Cláusula Cuarta "LA CONCESIONARIA" será responsable del funcionamiento del receptor o receptores y de las interrupciones debidas a reparaciones normales o a las modificaciones que sean necesarias en sus instalaciones por lo cual "LA CONCESIONARIA" avisará fehacientemente a "EL SUSCRIPTOR" mediante la transmisión de cintillas, sobre dichas reparaciones o interrupciones, y para realizar dichas reparaciones se le informará a "EL SUSCRIPTOR" de las obras a realizar, mismos que no excederán de 24 horas hábiles, en caso de exceder el tiempo establecido, se bonificará y compensará al consumidor con al menos el 20% del monto del periodo de afectación.

"EL SUSCRIPTOR" conviene en permitir el libre acceso a su domicilio con previo aviso por parte de "LA CONCESIONARIA" a los operativos y empleados 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 credenciales de los Operativos y Empleados de "LA CONCESIONARIA", deberá llamar a los teléfonos que aparecen en la carátula del presente contrato.

DÉCIMA.- 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 "LA CONCESIONARIA", será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, "EL SUSCRIPTOR" permitirá el retiro por parte del "LA CONCESIONARIA", del equipo y accesorios que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados a "EL SUSCRIPTOR"

DÉCIMA PRIMERA.- La vigencia del presente contrato será indefinida. "EL SUSCRIPTOR", podrá darlo por terminado en cualquier momento mediante simple aviso dado a "LA CONCESIONARIA" el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/268/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/237/2016
 Registro: 202-2016

La cancelación en el servicio por parte de "EL SUSCRIPTOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "LA CONCESIONARIA". Este deberá cubrir las al 100% al momento de cancelación y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR".

En caso de que "LA CONCESIONARIA" no preste los servicios de televisión por cable pactados en el presente Contrato de la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad conforme a las disposiciones legales vigentes, "EL SUSCRIPTOR" tendrá el derecho de dar por terminado el Contrato de acuerdo al primer párrafo de esta cláusula.

"EL SUSCRIPTOR" es libre de elegir su proveedor de servicio, en caso de que así lo decida podrá dar por terminado el presente contrato de acuerdo al primer párrafo de esta cláusula.

En caso de modificaciones en el presente Contrato, "EL CONCESIONARIO" informará a "EL SUSCRIPTOR" a través de avisos dentro de las oficinas y notificaciones electrónicas. El presente Contrato sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes y el consentimiento se otorgará por medios electrónicos, "EL SUSCRIPTOR" establecerá su consentimiento a través de medios electrónicos, las modificaciones del Contrato tendrán que registrarse ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en caso de que "EL SUSCRIPTOR" no esté de acuerdo con las nuevas cláusulas estipuladas podrá dar por terminado el Contrato de forma inmediata, como lo establece el párrafo primero de esta Cláusula.

DÉCIMA SEGUNDA.- En caso de que "LA CONCESIONARIA" preste servicios adicionales a la televisión por cable, tendrá que informar a "EL SUSCRIPTOR", y en caso de que este solicite los servicios, tendrá que hacerlo de manera personal en nuestras oficinas. Así mismo "LA CONCESIONARIA" ofrecerá los servicios adicionales por separado en caso de que así lo solicite "EL SUSCRIPTOR".

"LA CONCESIONARIA" no podrá obligar a "EL SUSCRIPTOR" a contratar algún servicio adicional como requisitos para contratación o continuar con los servicios contratados; así mismo "EL SUSCRIPTOR" en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin que este afecte el servicio principal contratado. "LA CONCESIONARIA" tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de la solicitud para cancelarlo.

DÉCIMA TERCERA.- "EL SUSCRIPTOR" se obliga en relación a las líneas, aparatos y todos los accesorios que se utilizan para la prestación del servicio:

- A) No intervenir en sus componentes internos, ni permitir que personas no autorizadas por "LA CONCESIONARIA" lo hagan.
- B) Utilizarlos exclusivamente para el servicio objeto del presente contrato, no pudiendo conectarlos a otro televisor no autorizado.
- C) En caso de que "EL SUSCRIPTOR" tuviera intención y/o necesidad de realizar la conexión de un aparato adicional a lo (s) solicitado(s) al momento de la contratación del servicio, deberá de solicitarlo por escrito a "LA CONCESIONARIA", el cual tendrá cinco días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud para dar respuesta, en caso que no se de respuesta en el tiempo establecido, se entenderá que la solicitud fue aprobada.
- D) Cubrir los gastos de reparación y costo total de los mismos por negligencia, mal uso, descuido indebido o cualquier otra causa que le sea imputable a este. (Excepto por caso fortuito y/o fuerza mayor).
- E) Realizar el pago oportuno por concepto de prestación del servicio.
- F) No traspasar, ceder o enajenar a terceros los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, sin el previo consentimiento por escrito de "LA CONCESIONARIA";
- G) No editar, cambiar, añadir, alterar, grabar, duplicar, y/o copiar o de cualquier forma modificar, exhibir, reproducir y/o transmitir las señales que conforman el paquete de programación a que tenga acceso "EL SUSCRIPTOR";
- H) En caso de robo del equipo "EL SUSCRIPTOR" deberá acreditarlo fehacientemente dentro de las 72 hrs. a lo sucedido, con un documento emitido por autoridad competente con la finalidad de que "EL SUSCRIPTOR" no tenga que pagar el costo del equipo.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/268/2016
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
 Expediente: PFC.H.C.1/237/2016
 Registro: 202-2016

- I) No vender, ceder o de cualquier forma dar acceso al contenido del paquete de programación que se tenga contratado (s) a establecimientos comerciales, sistemas de televisión por cable, o sistemas de servicios restringidos, sistemas de radiocomunicaciones, sistemas de circuito cerrado o cualquier otra índole;
- J) No hacer mal uso del servicio (pasando señal).

Para poder traspasar, ceder o enajenar a terceros los derechos y obligaciones derivados del presente contrato el "EL SUSCRIPTOR" deberá de solicitar autorización por escrito a "LA CONCESIONARIA" en sus oficinas, "EL SUSCRIPTOR" no deberá de tener adeudo alguno para poder realizar dicha solicitud, "LA CONCESIONARIA" contará con un máximo de cinco días hábiles a partir de la solicitud realizada por "EL SUSCRIPTOR" para dar respuesta a lo solicitado (en caso de no recibir respuesta se tendrá por negada la solicitud).

DÉCIMA CUARTA.- Son obligaciones de "LA CONCESIONARIA":

- A) Prestar el servicio de televisión por cable de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.
- B) Proteger los datos personales de "EL SUSCRIPTOR" en términos de las leyes aplicables.
- C) Dar conocer las condiciones del presente contrato de adhesión registrado en la Profeco, mediante nuestra página web.
- D) Proveer los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los estándares mínimos de la calidad de los servicios establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- E) Informar a "EL SUSCRIPTOR" sobre cualquier cambio y/o modificación de las condiciones contratadas. "EL SUSCRIPTOR" podrá exigir el cumplimiento forzoso del Contrato con las condiciones originalmente contratadas y en caso de incumplimiento podrá rescindir del mismo.
- F) No discriminar por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.
- G) Prestar el servicio de televisión por cable de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables.
- H) No realizar a "EL SUSCRIPTOR" sobre llamadas de servicios y/o paquetes, a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través del presente contrato y/o medios electrónicos.
- I) Dar aviso a "EL SUSCRIPTOR" por cualquier medio, y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio con antelación mínima de 24 horas.
- J) Entregar al "EL SUSCRIPTOR" a la firma del presente contrato o a través de medios electrónicos si así lo solicita, una carta la cual contendrá sus derechos mínimos como usuario que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Ley Federal de Protección al Consumidor reconocen.
- K) A bonificar y compensar a "EL SUSCRIPTOR" por los cargos indebidos que se llegarán a presentar.
- L) A recibir 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 clasificado para mayores de edad.

DÉCIMA QUINTA.- En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidades, "LA CONCESIONARIA" 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.

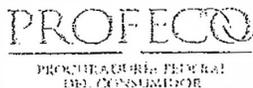
"LA CONCESIONARIA" tendrá a disposición el contrato para usuarios con discapacidad a través de los siguientes medios de comunicación:

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000012



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/268/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/237/2016
Registro: 202-2016

DÉCIMA SEXTA.- "EL SUSCRIPTOR" podrá presentar su(s) queja(s) por falla(s) y/o deficiencia(s) en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias, reclamaciones y quejas a "LA CONCESIONARIA" de manera gratuita a través de su Sistema de Quejas y Reparaciones y Atención a Solicitudes al teléfono 01 (466) 6640646, el cual se encuentra disponible las 24 hrs. del día, todos los días del año o acudir directamente a la oficina, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 y sábados de 9:00 a 14:00. También podrá realizarlos a través del buzón de sugerencias instalado en la oficina de "LA CONCESIONARIA".

DÉCIMA SEPTIMA.- Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir controversia a los tribunales del domicilio de "EL SUSCRIPTOR".

DÉCIMA OCTAVA.- Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 202 de fecha 01 de agosto de 2016.

Asi mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/202_16.pdf y en el siguiente código



Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de "EL SUSCRIPTOR", se tendrá por no puesta.

Este contrato se firmó por duplicado en la ciudad de _____, a ___ del mes de _____ de 20__.

LA CONCESIONARIA

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

