

FOLIO ELECTRÓNICO: FET085893CO-100443

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 017255

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 24 DE ABRIL DE 2017

**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES**

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN X Y 178 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4 FRACCIONES V, INCISO III) Y X, INCISO I), 36 FRACCIONES I Y IX DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

**CONTRATO TIPO**

CONTRATO DE:	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA
CONCESIONARIO:	AXTEL, S.A.B. DE C.V.
SERVICIO(S) OBJETO DEL CONTRATO:	TELEVISIÓN RESTRINGIDA, ACCESO A INTERNET Y TELEFONÍA LOCAL FIJA
AUTORIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR:	OFICIO PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES, QUEDANDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL NÚMERO 221-2016
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	06 DE SEPTIEMBRE DE 2016

**ATENTAMENTE**



**ROBERTO FLORES NAVARRETE  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO**

NC.- 2108/17



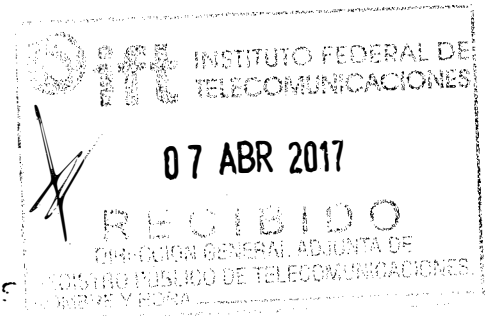
INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO  
IFT/229/CGPU/143/2017

Ciudad de México a 3 de abril de 2017.

LIC. JOSÉ ROBERTO FLORES NAVARRETE.  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DEL REGISTRO  
PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES.  
PRESENTE.

LAURA  
SANCHEZ RIVEROS



Anteponiendo al presente un cordial saludo, me refiero al escrito de fecha 27 de septiembre de 2016, recibido en este Instituto en la misma fecha, a través del cual la empresa **Axtel, S.A.B. de C.V.**, exhibe ante este Instituto su contrato de adhesión que celebrará con los usuarios para prestar los servicios de telecomunicaciones que tiene habilitados en su título de concesión única para uso comercial otorgado en fecha 29 de enero de 2016, mismo que 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 221-2016.

Al respecto, es importante atender a lo establecido en la fracción XXV del artículo 71 del Estatuto Orgánico de este Instituto, mismo que establece que será atribución de esta Coordinación General el revisar y autorizar los contratos de adhesión que los concesionarios, autorizados o permisionarios en materia de telecomunicaciones pretendan celebrar con los usuarios de sus servicios, cuando los títulos habilitantes establezcan esta facultad para el Instituto.

Con relación a lo anterior, hago de su conocimiento que de la lectura al contenido del título de concesión antes referido, no se advierte condición alguna que establezca la facultad expresa de este Instituto para revisar, y en su caso, autorizar el contrato de adhesión exhibido por la empresa **Axtel, S.A.B. de C.V.**

*"Año del Centenario de la Promulgación  
de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"*

Insurgentes sur 1143,  
Col. Nochebuena, C.P. 03720  
Delegación Benito Juárez,  
Ciudad de México.  
Tels. (55) 5015 4000

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 Expediente: PFC.H.C.1/202/2016  
 Registro: 221-2016

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL AXTEL, S.AB. DE C.V.  
 NOMBRE COMERCIAL AXTEL  
 OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 NÚMERO DE REGISTRO 221-2016  
 FECHA DE REGISTRO 06/09/2016

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
 FOLIO FET085893CO-100443  
 VIGENCIA 29/01/2046  
 NATURALEZA TELEVISIÓN RESTRINGIDA VIA SATELITE DTH, CUALQUIER SERVICIO PUBLICO DE TELECOMUNICACIONES Y/O RADIODIFUSIÓN QUE TECNICAMENTE SEA FACTIBLE DE SER PRESTADO, CONSIDERANDO LA INFRAESTRUCTURA REQUERIDA, ASÍ COMO LOS MEDIOS DE TRANSMISIÓN PROPIOS O DE TERCEROS CON LOS QUE CUENTE EL CONCESIONARIO  
 COBERTURA NACIONAL



Ciudad de México, a 06 de septiembre de 2016

**C. MIROSLAVA MINILA ALCARÁZ**  
**REPRESENTANTE LEGAL DE AXTEL, S.A.B. 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, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA**, presentado por el proveedor **AXTEL, S.A.B. 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 221-2016, a 06 de septiembre 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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 Expediente: PFC.H.C.1/202/2016  
 Registro: 221-2016

**axtel** Carátula del Contrato de Servicios y Equipos de Telecomunicaciones

Axel S.A.B. de C.V. Blvd. Díaz Ordaz km. 33.3 L-1 Col. Unidad San Pedro Gama García NL, C.P. 66215  
 R.F.C. AXT-643727-PP8

1 Datos del Cliente <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Cliente existente <input type="checkbox"/> Nueva <input type="checkbox"/> Migración		2 Información Fiscal <input type="checkbox"/> Igual que dirección del Servicio	
Nombre (nombre(s), apellidos) o Razón Social Completa		Calle	
Fecha de Nacimiento		Número Exterior	
Día	Mes	Año	Colonia
Teléfono Casa		Delegación o Municipio	
Teléfono Celular		Estado	
Correo Electrónico		C.P.	
Giro del Negocio		Nombre del Representante Legal (Sólo persona moral)	
Sector		Teléfono Representante Legal	
<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Otro		R.F.C.	
		HemoClave	

3 Dirección de Servicio			
Calle		Número Exterior	
		Número Interior	
Entrecalle 1 (Esquina más cercana al domicilio)		Entrecalle 2	
Colonia		Delegación o Municipio	
		Estado	
		C.P.	
Referencia de ubicación			



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 Expediente: PFC.H.C.1/202/2016  
 Registro: 221-2016

8. Proyecto Especial	10 Uso Exclusivo Axtel Orden CMS	Fecha de Instalación
	Teléfonos Asignados	
	Nombre del Vendedor	Canal

11 Equipo nuevo	12 Cliente desea Portabilidad
<input type="checkbox"/> Teléfono Alámbrico    Marca _____ Precio \$ _____ <input type="checkbox"/> Teléfono Inalámbrico <input type="checkbox"/> 6 M <input type="checkbox"/> 12 M <input type="checkbox"/> Cargo Único <input type="checkbox"/> \$0 pesos por Promoción	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Número(s) Telefónico(s) a Portar: _____

13 Comentarios adicionales

En Axtel siempre estamos mejorando nuestras ofertas y ofrecemos nuevas promociones, acepta recibir información de las ofertas, productos y/o servicios del proveedor?  SI  NO

El Cliente desea recibir la carta de los derechos mínimos de los usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones por correo electrónico.  SI  NO

En caso de aceptar, el correo electrónico para tal fin es: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

**AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO**

Por medio de la presente autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, lo cobrado por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo alquilado, la vigencia de los cargos será por \_\_\_\_\_ meses.

No. de Tarjeta \_\_\_\_\_  
 Institución Bancaria \_\_\_\_\_

Firma o Rúbrica de "EL SUScriptor" \_\_\_\_\_

El Cliente en este acto manifiesta para todos los efectos legales a que haya lugar, que los datos indicados por él en esta Carátula son correctos y ciertos y que al firmar el presente instrumento, está de acuerdo en sujetarse a los términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones que establece al reverso de la presente Carátula.

CLIENTE	PROVEEDOR
_____ Firma del Cliente	_____ Firma
_____ Nombre	_____ Nombre del Representante Legal
_____ Nombre y Firma del Representante Legal	

Lugar y Fecha de Firma del Contrato

En \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 Mes                      Día                      Año

SAP 10001457



## SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 Expediente: PFC.H.C.1/202/2016  
 Registro: 221-2016

Acceso es propiedad del Proveedor por lo que quedará bajo custodia del Cliente fungiendo como depositario gratuito de este.

**“Equipo para el Cliente”.** El equipo solicitado por el Cliente para la prestación del Servicio objeto del Contrato mismo que se describirá en la Carátula.

**“Comprobante Fiscal”.** La factura emitida por el Proveedor, donde se establecen de forma clara y precisa los cargos generados al Cliente por el uso del Servicio proporcionado por el Proveedor y/o por la adquisición de productos solicitados por el Cliente para el uso del Servicio.

**“Garantía de Equipo”.** Documento que proporciona el Proveedor al Cliente al momento de la entrega del Equipo, mediante el cual el Proveedor se obliga a responder por el Equipo contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento del Equipo durante la vigencia del presente contrato.

**“Limite de Consumo”** Es el mecanismo de protección establecido al momento de la contratación en el que se señala un límite en el consumo de los Servicios del Cliente para evitar que se generen saldos desmedidos que no puedan ser solventados por el Cliente. Una vez que el consumidor adeude la cantidad correspondiente al límite de consumo se suspenderá el servicio. En caso de que el cliente deba menor cantidad al límite de consumo continuará recibiendo el servicio. El proveedor deberá avisar al cliente por los medios de contacto, una vez que alcance el 70% de su límite de consumo. Cualquier cantidad que el proveedor cobre por encima del límite de consumo será totalmente improcedente.

**“Plan Comercial”.** Los programas comerciales que el Cliente selecciona en la Carátula al momento de contratar los Servicios objeto del presente Contrato. Dichos programas comerciales determinarán las Tarifas previamente registradas y vigentes ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y estarán sujetos a los términos del presente Contrato. Así mismo cualquier Carátula firmada por el Cliente formará parte integral del presente Contrato.

**“Portabilidad”.** Es el proceso que le permite al Cliente trasladar su número telefónico de una compañía telefónica a otra en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato. Misma que deberá efectuarse en un término no mayor a 24 horas.

**“Punto de Demarcación”.** El lugar en donde se conecta el equipo del Cliente a la Red del Proveedor, representado por el Equipo de Acceso.

**“Red”.** Significa la red pública de telecomunicaciones del Proveedor.

**“Saldo”.** Es la cantidad en dinero que se haya generado por el uso de los Servicios efectivamente realizado y éste resulte en favor del Proveedor, mismo que se desglosará en el Comprobante Fiscal.

**“Servicio” o “Servicios”.** Son los servicios de Telefonía fija, televisión restringida e Internet que proporcionan la capacidad de comunicación de voz y/o datos entre usuarios, incluyendo la transmisión de señales entre puntos terminales de conexión y opcionalmente los Servicios Adicionales que el Cliente contrate, incluyendo los Servicios de Internet. Cualquier otro servicio prestado por el Proveedor. La descripción de los Servicios se establecerá en la Carátula respectiva. El Servicio o Servicios se otorgarán conforme a los términos y condiciones contratados y de acuerdo a las condiciones de Calidad establecidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El Servicio o Servicios se prestará a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas; es decir, sin privilegios o distinciones discriminatorias.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 Expediente: PFC.H.C.1/202/2016  
 Registro: 221-2016

(a) Instalar el equipo para el Cliente (siempre y cuando sea factible técnicamente) en la fecha y hora acordada. Mantener y operar la Red y el Equipo de Acceso, garantizando la eficiencia hasta el Punto de Demarcación. El Proveedor será el único responsable por la prestación de los Servicios contratados.

(b) Iniciar la prestación del Servicio y/o entregar el Equipo al Cliente, en el Domicilio señalado por el Cliente, una vez que i) haya sido aprobado el presente Contrato mediante la firma del Cliente, ii) se haya validado la factibilidad técnica de los Servicios, iii) el Cliente haya realizado el pago de la Tarifa por Instalación, lo cual debe suceder en un plazo no mayor de 10 (diez) días posteriores a la firma del Contrato.

Si el Cliente no dispone del Local que se adecue a las necesidades técnicas requeridas por el Proveedor al momento de la contratación y con el tiempo suficiente para que el Proveedor lleve a cabo la instalación del Equipo del Proveedor en la fecha programada, el Proveedor por una sola vez programará dentro de los horarios acordados con el Cliente y le notificará por el medio convenido la nueva fecha y hora aproximada de instalación, en caso de que sea imposible programar la instalación el presente contrato quedará sin efectos y el proveedor devolverá inmediatamente las cantidades entregadas por el cliente.

(c) Llevar a cabo la prestación del Servicio para el Cliente de conformidad a lo dispuesto en el presente Contrato, la Carátula, los términos y condiciones comerciales aplicables y los parámetros de servicio acordados que garanticen que los Servicios se presten de forma continua, uniforme, regular y eficiente para cumplir con las metas de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y las Disposiciones Aplicables.

(d) El Proveedor deberá emitir mensualmente el Comprobante Fiscal de los Servicios contratados por el Cliente, haciendo llegar dicho Comprobante Fiscal diez días anteriores a la fecha de pago, ya sea al domicilio del Cliente o mediante correo electrónico, según lo solicite el Cliente y se establezca en la caratula del Contrato. Así mismo en el Comprobante Fiscal se desglosarán los Servicios prestados por el Proveedor.

(e) En caso de Portabilidad, El Proveedor llevará a cabo la ejecución de la misma en un plazo que no exceda de 24 horas y sin costo alguno para el Cliente, en caso de que el Proveedor no lleve a cabo la Portabilidad en el tiempo anteriormente referido, el Cliente tendrá derecho a exigir la pena convencional al Proveedor equivalente al monto mensual que el Cliente pague por los Servicios y a cancelar el contrato sin penalidad alguna.

El Proveedor no realizará llamadas al Cliente sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

**Quinta. Obligaciones del Cliente.-** Son obligaciones del Cliente:

(a) El Cliente deberá pagar al Proveedor los cargos establecidos en el Comprobante Fiscal en la fecha límite de pago, aún y cuando por alguna razón no haya recibido en su domicilio el Comprobante Fiscal esto, si así el Cliente externa su consentimiento de contar con la opción de obtener su comprobante fiscal por medios electrónicos a través del portal del Proveedor en cualquier momento. En su caso podrá solicitar sin costo al Proveedor que le proporcione la información necesaria para que pueda efectuar el pago que corresponda o el Comprobante Fiscal correspondiente a través de diferente medio.

(b) Responsabilizarse y hacer buen uso del Servicio y/o Equipo para el Cliente proporcionado por el Proveedor.

(c) Cubrir al Proveedor todos los cargos que previamente estén registrado y vigentes en el IFT establecidos en el presente contrato por el uso de los servicios, así como los intereses legales aplicables por pago extemporáneo. Proporcionar a su costo la energía eléctrica necesaria para el debido funcionamiento del Equipo de Acceso, siendo responsable el Cliente que sus instalaciones eléctricas cumplan con los requisitos técnicos aplicables.

(d) Utilizar únicamente equipos homologados y/o certificados por las autoridades competentes.

(e) No instalar extensiones para utilizar el Servicio en otro domicilio distinto al estipulado en este Contrato y no realizar ningún tipo de reventa y comercialización del Servicio a excepción de los Programas Comerciales que así lo requieran y que se perfeccionen al momento de la firma del Contrato.

(f) El Cliente podrá solicitar al Proveedor, cambiarse de un Plan Comercial a otro, siempre y cuando el Cliente esté al corriente con sus pagos. El Cliente podrá decidir si acepta recibir o no información de las ofertas productos y/o servicios del proveedor conforme a la opción establecida en la Caratula del presente Contrato.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 Expediente: PFC.H.C.1/202/2016  
 Registro: 221-2016

máximo de 15 (quince) días naturales deberá efectuar las investigaciones necesarias sobre los cargos que el Cliente objete, una vez que tenga dichos resultados se los informará al Cliente. Si la reclamación es improcedente, el Cliente deberá pagar al Proveedor el monto retenido por los cargos no reconocidos. En el supuesto de que fuera procedente la reclamación del Cliente, el Proveedor procederá con el reembolso correspondiente más la bonificación de cuando menos el 20% del monto reclamado y el mismo se verá reflejado en el próximo comprobante fiscal que se emita.

En caso de que el Cliente no cumpliera con cualquiera de las obligaciones de pago a su cargo derivadas del presente Contrato, el Proveedor podrá cobrar los intereses legales aplicables por pago extemporáneo, las cantidades vencidas y no pagadas a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento y hasta la fecha en que fueren pagadas en su totalidad.

**Octava. Supervisión y Mantenimiento.-** Para las labores de supervisión, cambio, actualización o mantenimiento del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio, el proveedor notificara previamente cuando menos 3 días hábiles de anticipación al cliente los horarios y fechas de dichas labores. En caso de que el Proveedor exceda los horarios señalados deberá compensar y bonificar al consumidor el tiempo que exceda la afectación.

**Novena. Equipo del Cliente.-** El Cliente podrá adquirir con el Proveedor o un tercero, los aparatos telefónicos, ruteadores, multiplexores, equipos de telecomunicaciones, accesorios, cableado interno y/o equipo terminal, siempre y cuando dicho equipo esté debidamente homologado. De acuerdo a lo anterior, si el Cliente no utiliza equipo y/o accesorios debidamente homologados, el Proveedor podrá optar por rescindir el presente Contrato. El Cliente será responsable por los daños y perjuicios que se causen al Proveedor, a su Red o a cualquier parte del Equipo de Acceso, por la instalación, uso, empleo o manejo del equipo no homologado o accesorios utilizados por el Cliente. Todos los aparatos telefónicos, ruteadores, multiplexores, equipos de telecomunicaciones, accesorios, cableado interno y/o equipo terminal que proporcione el proveedor al Cliente deberán estar homologados conforme a la autoridad competente.

**Décima. Recuperación en caso de Interrupción del Servicio y Compensación.-** En caso de que los Servicios de televisión restringida, de voz y datos no se presten en la forma y términos previstos en este Contrato o no se proporcionen, por causas directamente imputables al Proveedor, el Cliente deberá notificarle de forma inmediata al Proveedor a los números telefónicos referidos en la cláusula primera de este instrumento.

Cuando los Servicios se interrumpan por causas imputables al Proveedor, una vez reportada la interrupción por el Cliente, el Proveedor otorgará una compensación y bonificación no menor al 20% por las fallas en el servicio. En caso fortuito o de fuerza mayor para los servicios de voz y datos, el Proveedor realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del Servicio sea superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas. Para efectos de la compensación establecida en el párrafo anterior, las Partes acuerdan que se realizará mediante un ajuste en su siguiente Comprobante Fiscal y se calculará con base a la parte proporcional de la Renta Mensual vigente correspondiente al tiempo (medido en horas) que haya durado la interrupción del Servicio (el "Reembolso de la Parte Proporcional"), más una bonificación equivalente al 20% (veinte por ciento) del Reembolso de la Parte Proporcional, este cargo adicional es por los daños y perjuicios causados por el incumplimiento a la Garantía de Disponibilidad del Servicio (el "Cargo Adicional"), lo anterior a más tardar dentro del ciclo de facturación siguiente.

Si el Cliente no permite al Proveedor que realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio que se mencionan en la Cláusula Octava anterior, el Proveedor no será responsable por fallas y/o degradaciones en el Servicio.

Para el caso del servicio de televisión restringida, en caso fortuito o de fuerza mayor, el Proveedor realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del Servicio sea superior a las 24 (veinticuatro) horas.

En caso de suspensión del Servicio siempre y cuando no se derive de causas imputables al Cliente o derive de caso fortuito o fuerza mayor el Proveedor, únicamente efectuará una compensación equivalente a los servicios no entregados por el período de la interrupción de los Servicios.

Adicionalmente a la compensación señalada en el párrafo anterior, en caso de que la falla sea imputable al Proveedor otorgará al Cliente una bonificación equivalente al 20% respecto del servicio afectado respecto del periodo de afectación en la prestación del servicio que hubiere presentado falla.





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 Expediente: PFC.H.C.1/202/2016  
 Registro: 221-2016

**Décima Quinta. Causas de Suspensión del Servicio.**- El Proveedor podrá suspender total o parcialmente el Servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte previa notificación al Cliente en los siguientes casos:

- (a) Porque el Cliente no liquide cualquiera de los Comprobantes Fiscales emitidos bajo el presente Contrato, en la fecha límite de pago.
- (b) Por uso indebido del Equipo de Acceso y/o instalar equipo y/o accesorios no homologados por la autoridad competente.
- (c) Porque alguna Autoridad Competente, ya sea judicial o administrativa, determine o establezca que el uso que el Cliente esté dando a los Servicios contratados con el Proveedor bajo el presente Contrato, viole, incumpla o contraponga alguna de las Disposiciones Aplicables en México.
- (d) Porque el Cliente no permita al Proveedor que realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio que se mencionan en la Cláusula Octava del presente Contrato.
- (e) Por datos proporcionados por el Cliente al Proveedor, ya sea en el presente Contrato y que los datos proporcionados por el Cliente no pueden ser verificados en la investigación de crédito.
- (f) Por el robo acreditado del Equipo, previo aviso que el Cliente haga al Proveedor al Centro Integral.
- (g) Porque el Cliente llegue a su límite de consumo determinado en el plan o paquete contratado.
- (h) Si el Cliente contrató Paquetes o Servicios ilimitados dígame de voz y/o datos y los destine para revenderlos o utilizarlos como un Centro de Contacto (*Call Center*) o para realizar llamadas de forma masiva.
- (i) Porque el Cliente utilice los Servicios y/o el Equipo de Acceso para comercializar servicios de telecomunicaciones o televisión y audio restringidos sin contar con el permiso del Proveedor así como con el permiso y/o autorizaciones de las Autoridades Competentes.
- (j) Para el caso de que el Cliente cuente con el Servicio de televisión y audio restringidos y realice la reproducción y/o distribución no autorizadas de películas, series, programas o cualquier otro contenido protegido por los derechos de autor, así como cualquier tipo de acción delictiva con la propiedad del contenido de la programación.

En el supuesto del inciso a) el Cliente previo a la reanudación del Servicio deberá realizar el pago al Proveedor de todos y cada uno de los adeudos que tenga por los Servicios para el Cliente, según sea el caso, así como de los cargos por pago extemporáneo, de conformidad con las Tarifas registradas ante el IFT para que el Proveedor proceda a reanudar los Servicios dentro de un periodo que no excederá de 72 (setenta y dos) horas posteriores al reporte de pago.

**Décima Sexta. Causas de Terminación y Rescisión del Contrato.**- El Cliente podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato y en forma automática sin necesidad de recabar autorización del proveedor, ni penalización alguna cuando el plazo pactado concluya. Lo anterior con excepción de la renovación del contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

La terminación y Rescisión del Contrato aplicará de conformidad con las disposiciones siguientes:

**a) Causas de Terminación en favor del Cliente.**

El Cliente podrá dar por terminado el presente Contrato sin responsabilidad, mediante aviso al proveedor por los medios convenidos, cuando:

- i. El Cliente realiza el proceso de portabilidad de uno o más números geográficos o no geográficos que tenía contratados con el Proveedor, las Partes acuerdan que se darán por terminado anticipadamente únicamente aquellos Servicios con respecto a los números telefónicos a ser portados, en el entendido de que la terminación de dichos Servicios aplicará a partir de la fecha en que se realice la portabilidad de los números y el Cliente realice el pago al Proveedor de todos los cargos y penas que se mencionan en la presente Cláusula Décimo Sexta.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 Expediente: PFC.H.C.1/202/2016  
 Registro: 221-2016

En caso de incumplimiento, el Cliente tendrá derecho a exigir el pago de intereses legales aplicables por pago extemporáneo.

**c) Causas de Terminación en favor del Proveedor**

1. El Proveedor podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato en forma automática previo aviso al Cliente por los medios pactados y con diez días naturales de anticipación, sin responsabilidad, pena o cargo alguno y sin necesidad de declaración judicial cuando cualquiera de los siguientes eventos se presente:

(i) Cuando después de haber iniciado la prestación de los Servicios, el Proveedor determine que no es factible continuar prestando dichos Servicios por causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito. En caso de que se presente alguno de los eventos que se establecen, el Proveedor no tendrá responsabilidad u obligación alguna.

(ii) Por la muerte del Cliente, en caso de que el Cliente sea persona física o por la terminación de la sociedad, en caso de que el Cliente sea persona moral.

2. El Proveedor, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso legal derivado del presente Contrato o de la Ley, podrá dar por rescindido el presente Contrato, sin responsabilidad, pena, ni recargo alguno, y sin necesidad de declaración judicial previa, mediante aviso por escrito que envíe al Cliente con 10 (diez) días naturales de anticipación, en cualquiera de los siguientes supuestos:

(i) Si el Cliente remueve o cambia unilateralmente la localización del Equipo del Proveedor o cualquiera de sus partes, independientemente de la responsabilidad del Cliente por los daños y perjuicios que resulten.

(ii) Si el Cliente utilizó los Servicios de forma distinta para la que se contrataron, tal y como lo podrían ser de manera enunciativa más no limitativa: la reventa, renta y uso de terceros de conformidad con lo establecido en el presente Contrato y en la o las Carátulas.

(iii) Porque el Cliente haya sido declarado en concurso mercantil o suspensión de pagos por autoridad competente.

(iv) La cesión, transferencia o cualquier forma similar o análoga de transmitir los derechos y obligaciones contenidos en el Contrato, sin la previa autorización del Proveedor.

(v) Por falta de dos pagos consecutivos por el Servicio.

(vi) Para el caso de que el Cliente cuente con el Servicio de televisión y audio restringidos y realice la reproducción y/o distribución no autorizadas de películas, series, programas o cualquier otro contenido protegido por los derechos de autor, así como cualquier tipo de acción delictiva con la propiedad del contenido de la programación.

**Décima Séptima. Cambios de Número Telefónico.-** El Cliente podrá solicitar a través del Centro Integral Axtel el cambio del número telefónico asignado al momento de la instalación del servicio, siempre y cuando esté al corriente en el pago de su Comprobante Fiscal y cumpla con el procedimiento que se le señale en su momento.

Así mismo, el Proveedor previo aviso al Cliente por los medios establecidos además de vía telefónica y/o mediante su Comprobante Fiscal, podrá cambiar, sin cargo, sin pena y sin responsabilidad alguna, el número telefónico asignado al Cliente por (i) la disposición de la autoridad (ii) cambios regulatorios, (iii) desastres naturales, (iv) cambio de código de área y (v) el cambio de la longitud del número telefónico. Cabe citar que en caso de que el Cliente se encuentre inconforme con el cambio del número telefónico realizado por el Proveedor, sin responsabilidad alguna podrá optar por la cancelación definitiva del Contrato de Prestación de Servicios aún y cuando se encuentre sujeto a un plazo forzoso sin penalidad alguna

**Décima Octava.- Garantías de los Equipos.-** El Proveedor dará al Cliente Equipos de Acceso o Equipos del Cliente que forman parte para la prestación del Servicio que fue contratado por el Cliente, en la modalidad de depósito, y éste lo recibe en dichos términos contando con las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo que se encuentran definidos en la póliza de garantía que le será entregada al Cliente de manera



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/327/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
 Expediente: PFC.H.C.1/202/2016  
 Registro: 221-2016

Para el caso de controversia, sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato, en términos de los artículos 1092 y 1093 del Código de Comercio, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales del fuero común de (i) la Ciudad en la que se suscriba el Contrato o (ii) la Ciudad donde se presten los Servicios objeto del presente Contrato, lo anterior a elección de la parte Actora, renunciando las partes desde este momento a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otro motivo.

**Vigésima Cuarta. Cesión de Derechos.-** El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato a un tercero, siempre y cuando cuente con la autorización previa y por escrito del Proveedor para dichos efectos y cumpla con el procedimiento para efectuar la cesión de Jerechos correspondiente. El Proveedor puede ceder el presente Contrato a cualquier tercero, subsidiaria y/o filial con simple aviso que dé al Cliente en su Comprobante Fiscal. Dicho aviso deberá hacerse quince días anteriores a la cesión respectiva por el medio previamente pactado y por cualquier medio (incluido el electrónico), y en caso de que El Cliente se encuentre inconforme con dicha cesión podrá optar por la cancelación del Contrato sin responsabilidad alguna.

**Vigésima Quinta. Validez del Contrato.-** El presente Contrato es la manifestación completa y exclusiva de todos los términos y las condiciones que regirán el mismo, y sustituye todas las obligaciones anteriores bajo otro contrato, acuerdo o convenio, entre el Proveedor y el Cliente con relación a los Servicios y/o Equipos que se prestan al amparo del presente Contrato. En caso de que existan Equipos y/o Servicios vigentes, éstos se sujetarán a los términos del presente Contrato. Ningún contrato celebrado con anterioridad ni negociación alguna entre las Partes en el curso de sus transacciones, así como ninguna declaración con anterioridad a la celebración del presente Contrato será admitida en la interpretación de los términos y condiciones del presente Contrato. El Cliente está de acuerdo en que el presente contrato está suscrito ante la Autoridad Competente por lo tanto el Proveedor no aplicará el cambio de éste sin que medie el consentimiento vía electrónica de las partes.

**Vigésima Sexta.- Dudas, Sugerencias, quejas, reportes o aclaraciones.-** El Proveedor cuenta con diversas formas de atención al Cliente, como: i) Módulos de Atención al Cliente, los cuales podrán ser consultados en la página de internet [www.axtel.mx](http://www.axtel.mx) ; ii) números telefónicos de atención al Cliente que se encuentran estipulados en el Comprobante Fiscal; y iii) en la siguiente liga [www.axtel.com.mx](http://www.axtel.com.mx) se pone a disposición del Cliente la guía a seguir para cualquier queja, disputa o procedimientos relacionados con la prestación del Servicio, así como la descripción del Servicio, documentos que también pueden ser consultados de manera impresa en sus Centros de Atención o consultados en el área de servicio a clientes del proveedor de forma gratuita las 24 horas del día los 365 días del año.

**Vigésima Séptima.- Términos y Condiciones.-** Los términos, vigencias y condiciones establecidos en el Libro de Tarifas del Proveedor se encuentran registrados ante las autoridades competentes, los cuales están disponibles para su consulta del Cliente en las oficinas comerciales del Proveedor o en la liga [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) o [axtel.com.mx](http://axtel.com.mx). De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, el tratamiento y/o transferencia de los datos personales que proporcionó el Cliente y de los que pudiera proporcionar al Proveedor durante la vigencia del presente Contrato, se lleve a cabo bajo los términos y condiciones estipulados en el Aviso de Privacidad vigente que tenga el Proveedor al momento de la firma del presente Contrato, y que se encuentra disponible en la liga [www.axtel.mx/privacidad](http://www.axtel.mx/privacidad).

**Vigésima Octava.-Carta de Derechos Mínimos.** El concesionario entregará al suscriptor la carta de derechos mínimos de los usuarios a la firma del contrato y la mantendrá de manera permanente en la página de internet [www.axtel.mx](http://www.axtel.mx)

