

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/815/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/552/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

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

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: GIGACABLE DE AGUASCALIENTES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: GIGACABLE
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET Y TELEFONÍA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO: 738-2019
FECHA DE REGISTRO: 17/10/2019



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET003652CO-100444
VIGENCIA: 05/07/2046
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 17 de octubre 2019

GIGACABLE DE AGUASCALIENTES, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de modelo de contrato de adhesión y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones para determinar lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **738-2019** de fecha **17 de octubre de 2019**, el cual deberá utilizarse para

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/815/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/552/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

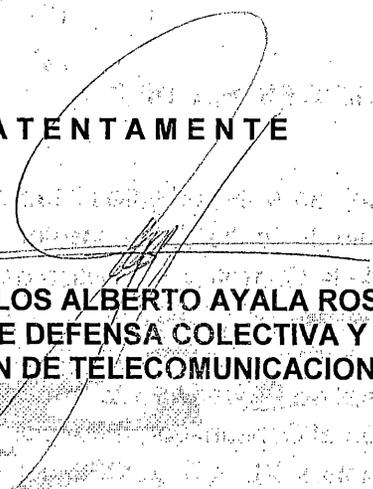
comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal.

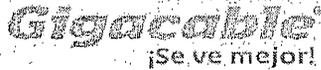
En razón de lo anterior, se adjunta al presente el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE


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





GIGACABLE DE AGUASCALIENTES S.A. DE C.V.
 R.F.C. GAG061124713
 Andador Allende Ote. 223-Int. 206 Zona Centro
 Aguascalientes, Ags. Tel. 449 136 33 33
 www.gigacable.com.mx

SUSCRIPTOR

Nombre/ Apellido Paterno/ Apellido Materno o Razón Social

NOMBRE DE REPRESENTANTE LEGAL (EN CASO DE SER PERSONA MORAL EL SUSCRIPTOR)

DOMICILIO DE INSTALACION

Calle #Ext. #Int. Colonia Alcaldía/Municipio Estado C.P.

TELEFONO Fijo Móvil 2

Móvil 1 RFC CURP

DOMICILIO DE FACTURACION: Es el mismo al anterior Si No

Calle #Ext #Int Colonia Alcaldía/Municipio Estado C.P.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y TELEFONIA FIJA

Internet Telefonía Fija

DESCRIPCIÓN PAQUETE	TARIFA		FECHAS DE PAGO OPORTUNO	<input type="checkbox"/> PRIMER PERIODO: Del 25 al día último del mes <input type="checkbox"/> SEGUNDO PERIODO: Del 10 al 15 del mes
		Total Mensualidad Televisión:	\$ M.N.	FECHAS DE PAGO NORMAL
	FOLIO IFT:		<input type="checkbox"/> PRIMER PERIODO: Día 5 del mes. <input type="checkbox"/> SEGUNDO PERIODO: Día 21 del mes	
	Total Mensualidad Internet	\$ M.N.	DESCONEXIÓN	12 MESES
	FOLIO IFT:			<input type="checkbox"/> Acepta <input type="checkbox"/> No Acepta
	Total Mensualidad Telefonía	\$ M.N.	VIGENCIA DEL CONTRATO	
	FOLIO IFT:			
	Tarifa por Reconexión:	\$ M.N.	PENALIDAD	Sin penalidad en el servicio

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

Modem	Terminal de Red Óptica
Marca:	Marca:
Modelo(s):	Modelo(s):
Número de Serie(s):	Número de Serie(s):
Número de Equipos:	Número de Equipos:

INSTALACIÓN DEL EQUIPO OTORGADO EN COMODATO			
Fecha:		Hora:	
Costo de Instalación (en caso de no aceptar plazo forzoso)		\$1,392	
La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato			

FORMAS DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria	Se anexa Carta de Autorización para Cargo a Tarjeta de Crédito o Débito

PAQUETES ADICIONALES			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:
3.-		4.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:	
Estado de Cuenta y Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Promociones y notificaciones	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
FIRMA: _____	Correo electrónico: _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR	
1. El Suscriptor SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios.	
2. El suscriptor acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> que se le notificó que recibirá llamadas del proveedor para avisos, promociones de servicios o paquetes.	

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES	
TELÉFONO:	449 136 33 33 Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	contacto@gigacable.com.mx Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet www.gigacable.com.mx

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

1. La página del proveedor www.gigacable.com.mx
2. Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor Consultar centros de atención a clientes en www.gigacable.com.mx

PAGARÉ Y EQUIPO EN COMODATO:

EL PROVEEDOR en su carácter de COMODANTE entrega en este momento a EL SUSCRIPTOR en su carácter de COMODATARIO el EQUIPO TERMINAL (equipo y accesorios descritos anteriormente referidos para cada uno de los servicios contratados y aquí señalados los cuales EL SUSCRIPTOR recibe en buen estado para su operación y quien se obliga a usarlo de acuerdo a la propia naturaleza del mismo.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en la Ciudad de _____ la cantidad establecida a continuación por cada equipo que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del presente contrato que fue celebrada con fecha _____ (este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre: _____
 ACEPTO: _____
 Domicilio: _____
 Firma: _____
 Lugar y fecha: _____

\$1,972 M.N. para cubrir el costo de cada uno de los MODEM instalados
 \$1,972 M.N. para cubrir el costo de cada una de las Terminal de Red Óptica

- Estos montos no serán negociables y son para garantizar la devolución del EQUIPO, en caso de que EL SUSCRIPTOR no lo devuelva en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la terminación del presente contrato. EL SUSCRIPTOR permitirá el acceso al personal de EL PROVEEDOR debidamente identificado, para retirar el EQUIPO TERMINAL al momento de la terminación del Contrato, lo cual se realizará dentro del plazo de 5 días hábiles.
- EL PROVEEDOR informa a EL SUSCRIPTOR que el EQUIPO que se proporcione para la recepción del o los servicios contará con garantía durante la vigencia del presente contrato para los casos de fallas o desperfectos de fabricación, o bien, por el desgaste sufrido por el uso normal, por lo que en el caso de que el equipo se encuentre sujeto a garantía, EL PROVEEDOR se abstendrá de cobrar el cambio de EL EQUIPO salvo en los casos establecidos en la cláusula CUARTA.
- En el supuesto dado que EL SUSCRIPTOR no entregue EL EQUIPO ni pague los montos descritos en el pagaré, EL PROVEEDOR reportará a EL SUSCRIPTOR en el buró de crédito.
- Si al término o rescisión del Contrato, EL SUSCRIPTOR no devuelve el Equipo propiedad del PROVEEDOR en términos de lo previsto en este Contrato, se hará efectivo el pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por EL SUSCRIPTOR para garantizar la devolución del Equipo otorgado en comodato. Al finalizar la relación contractual y, de ser el caso, EL PROVEEDOR se obliga a cancelarlo.
- En el supuesto que EL SUSCRIPTOR no devuelva el equipo otorgado en comodato por terminación anticipada del contrato, EL PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré establecido. EL PROVEEDOR, por ningún motivo hará uso del título de crédito correspondiente al término del contrato. Esto sin perjuicio de las sanciones establecidas en la normatividad aplicable.

HISTORIAL CREDITICIO

EL PROVEEDOR podrá solicitar el historial crediticio de EL SUSCRIPTOR con el objeto de ver su capacidad de pago, previa conformidad de EL SUSCRIPTOR, la cual aplicará como tal con la firma por parte del EL SUSCRIPTOR en esta CARÁTULA que forma parte integrante del contrato

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 17/10/2019, CON NÚMERO: 738-2019 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____

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

 EL PROVEEDOR

 EL SUSCRIPTOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA Y TELEFONIA FIJA QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo en casa y Telefonía Fija, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

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

El presente contrato se regirá bajo el esquema de **POSPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR y/o por la vía electrónica a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA.

Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, siempre y cuando el SUSCRIPTOR pague en un solo pago el monto por concepto de instalación mismo que se incluye en la CARÁTULA, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual

contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Mínimo, mismo que no excederá de 12 (doce) meses debido a que el servicio de instalación será dividido en los 12 (doce) meses que dure el contrato y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el monto total que se quedó a deber por concepto de instalación mismo que se señala en la CARÁTULA que forma parte del presente contrato.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRIPTOR que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que se acepte por ambas partes el plazo de (12) doce meses, El PROVEEDOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización de **EL SUSCRIPTOR**, por cualquier medio establecido en la Ley. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. No se requiere el consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor de **EL SUSCRIPTOR**.

En caso de que el contrato se sujete a un plazo forzoso, El PROVEEDOR no puede modificar el precio o tarifa contratados, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el SUSCRIPTOR podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO DE INTERNET FIJO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPUTOR en **COMODATO**. El SUSCRIPUTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la terminación o vencimiento del presente contrato, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO. **Para que el SUSCRIPUTOR pueda hacer uso del servicio de telefonía, EL SUSCRIPUTOR deberá de adquirir por su cuenta el Equipo Telefónico (teléfono fijo).**

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

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

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

En caso de pérdida, extravío o destrucción del EQUIPO dado en comodato, **EL SUSCRIPUTOR** se obliga a dar aviso en sucursales o vía telefónica al teléfono 136 33 33 a **EL PROVEEDOR** dentro de las 24 horas siguientes a que ocurra para la reposición del EQUIPO, mismo que tendrá un costo de reposición.

El SUSCRIPUTOR tendrá un plazo de 15 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo.

EL SUSCRIPUTOR deberá de informar a **EL PROVEEDOR**, cualquier falla o desperfecto en los equipos propiedad de **EL PROVEEDOR**, para proceder a su reposición sin costo cuando dichas fallas o desperfectos no le sean imputables a **EL SUSCRIPUTOR**, o en su defecto se cobrará a **EL SUSCRIPUTOR** por la reposición del EQUIPO si el desperfecto del equipo le es

imputable, dicho monto estará descrito en la CARATULA que forma parte del presente contrato.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, **EL SUSCRIPUTOR** se obliga a devolver o entregar el Equipo otorgado en comodato a **EL PROVEEDOR** a más tardar dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

En caso de devolución del Equipo otorgado en comodato, se proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de **EL SUSCRIPUTOR** y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. **EL PROVEEDOR** se obliga a cancelar el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 al término del contrato siempre y cuando **EL SUSCRIPUTOR** entregue el Equipo otorgado en comodato.

CUARTA: INSTALACION DEL SERVICIO. La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato. En caso de que **EL SUSCRIPUTOR** a petición suya, prolongue la fecha del periodo de instalación a más de 10 días naturales, no aplica la cancelación del presente contrato, plazo que no podrá exceder de 30 días naturales.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRIPUTOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPUTOR debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

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

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

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

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

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. **EL PROVEEDOR** puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPUTOR lo solicite y autorice a través de medios

físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto y que solicite el servicio en los Centros de Atención, vía telefónica, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

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

En caso de que EL SUSCRIPTOR tenga autorizado su pago con cargo domiciliado a su tarjeta de crédito o débito, deberá notificar a EL PROVEEDOR vía telefónica al 136-33-33 o en sucursales en las fechas.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.

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

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

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

En el supuesto que EL PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá efectuar la devolución de dichos cargos, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, no obstante, las partes podrán acordar que dicha devolución se incluya en el estado de cuenta del siguiente mes. El PROVEEDOR deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser

notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar dentro de los siguientes 15 (quince) días naturales al citado aviso por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR.

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

El SUSCRIPTOR puede cambiar de paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en OPCIÓN DERIVADO DE LA PRACTICA partir del tercer mes de vigencia del contrato, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por falta de pagos parciales o totales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.
6. Si por cualquier causa es rechazado el cargo automático en la Tarjeta ofrecida por EL SUSCRIPTOR como forma de pago; o que, en caso de pagar con cheque, éste no tenga fondos, EL PROVEEDOR reanudará EL SERVICIO de forma inmediata en cuanto se confirme el pago de la totalidad del adeudo incluyendo el cobro por reconexión del servicio, cuya tarifa está registrada ante el IFT.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar los pagos de reconexión, cuando éstos apliquen, los cuales deben de ser razonables y proporcionales.

DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El proveedor

deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a el **PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el **PROVEEDOR** debe de compensar a **EL SUScriptor** la parte proporcional de la tarifa del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y bonificará al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones. **EL PROVEEDOR** realizará dicha bonificación en su siguiente pago.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice **EL SUScriptor**, **EL PROVEEDOR** hará la compensación por la parte proporcional del periodo de afectación en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada y ajustada en el siguiente recibo y/o factura, además, el **PROVEEDOR** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el **PROVEEDOR** dejará de cobrar al **SUScriptor** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando **EL PROVEEDOR** realice cargos indebidos, deberá efectuar la devolución de dichos cargos, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente. Dicha devolución se efectuará a través de un ajuste en su factura, además se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el **PROVEEDOR** reciba la llamada por parte del **SUScriptor** para reportar las fallas y/o interrupciones en el **SERVICIO**, el **PROVEEDOR** procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte. Si el tiempo de atención se extiende de las 24 horas por causas imputables a **EL SUScriptor**, ya sea porque cambia la fecha en que pueda recibir a **EL PROVEEDOR** en su domicilio o por cualquier causa imputable a **EL SUScriptor**, este lapso no procederá para bonificación alguna por parte de **EL PROVEEDOR**.

DÉCIMA PRIMERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el **PROVEEDOR** se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.

2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del **PROVEEDOR** para continuar con la prestación del **SERVICIO**, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el **SUScriptor** no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del **SERVICIO**.
- c) Si el **SUScriptor** conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa
- d) los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del **PROVEEDOR**.
- e) Si el **PROVEEDOR** no presta el **SERVICIO** en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- f) Si el **SUScriptor** proporciona información falsa al **PROVEEDOR** para la contratación del Servicio.
- g) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del **PROVEEDOR**.
- h) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- i) El **SUScriptor** puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al **PROVEEDOR** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al **SUScriptor**.
- j) Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

EL SUScriptor puede cancelar su contrato en cualquier momento, para lo cual **EL SUScriptor** podrá dar aviso de cancelación a **EL PROVEEDOR** de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

En caso de terminación del presente contrato, el **PROVEEDOR** debe proporcionar un folio o número de registro al **SUScriptor**, mismo que puede ser entregado, a elección del **SUScriptor**, a través de medios físicos o

electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Del mismo modo **EL SUSCRIPTOR** deberá permitir el retiro de los equipos propiedad de **EL PROVEEDOR** y/o instalaciones realizadas en el domicilio de **EL SUSCRIPTOR**.

Si **EL SUSCRIPTOR** aceptó el plazo determinado de 12 meses y cancela anticipadamente este contrato, deberá pagar en un solo pago el monto por concepto de instalación mismo que se incluye en la CARATULA.

La terminación de los **SERVICIOS** obliga a **EL SUSCRIPTOR** a devolver el/los Equipos y Accesorios en buenas condiciones tan solo con el desgaste normal por el uso, a **EL PROVEEDOR** en la sucursal que se haya convenido entre ambas partes.

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. La utilización del **SERVICIO** puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del **SUSCRIPTOR**.

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

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales del **SUSCRIPTOR**. **EL PROVEEDOR** 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 esta.

El **SERVICIO** está sujeto a una cuota mensual de velocidad de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado (ancho de banda) por el **SUSCRIPTOR**, por lo que el **PROVEEDOR** proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El **PROVEEDOR** cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA EN CASA. El **SUSCRIPTOR** tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el **SUSCRIPTOR** decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad

numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática la relación contractual con el proveedor; únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de **EL SUSCRIPTOR**; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL SUSCRIPTOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a **EL PROVEEDOR** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables **EL SUSCRIPTOR**.

El servicio de telefonía fija constituye un **SERVICIO** final de telecomunicaciones, por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios, a través de líneas telefónicas, las cuales están conectadas a una central de conmutación automática, en donde para establecer la comunicación entre los usuarios no se requiere de la intervención de una operadora. **EL PROVEEDOR** tiene celebrado con un tercero el servicio de telefonía básica.

Para este servicio podrá haber dos tipos de contratación: residencial o comercial.

Los elementos que conforman este servicio son: renta básica mensual, servicio medido local y servicio de Larga Distancia Internacional y Mundial.

Descripción de los elementos que conforman el **SERVICIO**:

- **MENSUALIDAD:** Es el cobro mensual por línea telefónica contratada para **SERVICIO** de uso residencial, uso comercial y operadores de telefonía fija que puede o no incluir un número de llamadas libres de cobro según aplique en la modalidad contratada.

- **SERVICIO MEDIDO LOCAL:** Es el cobro que surge del conteo mensual de las llamadas realizadas y completadas por **EL SUSCRIPTOR** adicionales a las que pudieran estar incluidas en la renta mensual correspondiente a la línea telefónica. **SERVICIO MEDIDO** para Líneas de Uso Residencial: Con derecho a realizar hasta 100 (cien) llamadas locales libres de cargo. **SERVICIO MEDIDO** para Líneas de Uso Comercial y para Operadores de Telefonía fija: Sin derecho a llamadas locales libres de cargo.

- **LARGA DISTANCIA:**

a) Internacional: Estas tarifas se aplican por minuto o fracción a todas las comunicaciones de larga distancia de o hacia puntos conectados directamente por la red y hacia puntos de los Estados Unidos de América o Canadá.

b) Mundial: Esta tarifa se aplica a las llamadas realizadas a nivel mundial de manera automática o con la asistencia de una operadora, desde los puntos conectados por la red hacia los

países localizados en las cuatro regiones en que se ha dividido el mundo:

Regiones:

1. Sudamérica, Caribe y Alaska.
2. Europa, África, Cuenca del Mediterráneo
3. Centro América
4. Resto del mundo, Israel y Hawái

- **SERVICIO ESPECIALIZADO CON APOYO DE OPERADORA (020):** Consiste en proporcionar un

- **SERVICIO especializado de atención y conexión de llamadas a un número o con personas específicas con la asistencia de una operadora con cobro al número telefónico que originó la llamada o al número que recibe la llamada (por cobrar).** El SERVICIO se ofrece en dos modalidades Teléfono a Teléfono y Persona a Persona.

- **SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO:** EL SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, toda vez que en el enlace de la comunicación le asiste a **EL SUSCRIPTOR** una operadora telefónica. En este SERVICIO se puede hacer un sobrecargo cuando la llamada es por cobrar, o cuando **EL SUSCRIPTOR** solicite informe de tiempo y costo de la llamada, dicha tarifa se encuentra registrada ante el IFT.

- **SERVICIO PERSONA A PERSONA:** El SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto toda vez que en el enlace de la comunicación le asiste a **EL SUSCRIPTOR** una operadora telefónica; se pueden hacer sobrecargos cuando la llamada es por cobrar, o cuando **EL SUSCRIPTOR** solicite informe de tiempo y costo de la llamada o sobrecargo por Informe cuando una llamada persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a **EL PROVEEDOR**, dichas tarifas se encuentran registradas ante el IFT.

Es responsabilidad de **EL SUSCRIPTOR** adquirir un aparato telefónico para poder hacer uso de la línea que **EL PROVEEDOR** instalará en el domicilio del mismo.

El tiempo de instalación podrá ser hasta en 10 días naturales, una vez que se haga la solicitud, se firme y se valide el presente contrato por parte de **EL SUSCRIPTOR**.

DECIMA QUINTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el **PROVEEDOR** estará obligado a poner a disposición del **SUSCRIPTOR** la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el **PROVEEDOR** de conformidad con los Lineamientos expedidos por el IFT.

DECIMA SEXTA: NO DISCRIMINACIÓN. El **PROVEEDOR** debe prestar el **SERVICIO** en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros **SUSCRIPTORES** en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

DECIMA SÉPTIMA: PROTECCION DE DATOS PERSONALES

El **PROVEEDOR** está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el **SUSCRIPTOR**.

El **PROVEEDOR** debe poner a disposición del **SUSCRIPTOR** el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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

DÉCIMA OCTAVA. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS

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

En caso de requerir visita técnica, se aplicará un plazo de 72 horas hábiles.

DÉCIMA NOVENA. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS

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

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGESIMA: PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS ANTE PROFECO

Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, **EL PROVEEDOR** no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al **PROVEEDOR**, la PROFECO deberá solicitar restablecer el **SERVICIO**. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al **PROVEEDOR** el restablecimiento del servicio.

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

VIGESIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 738-2019 de fecha 17 del mes de octubre de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Gigacable_de_Aguascalientes, S.A. de C.V.!!Gigacable 738-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Gigacable_de_Aguascalientes,_S.A._de_C.V.!!Gigacable_738-2019.pdf) y en el siguiente código:



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