

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017  
Registro: 192-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

### REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL SISTEMA CV SIETE, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL TWISTER TELECOM  
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y ACCESO A INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO 192-2017  
FECHA DE REGISTRO 21/08/2017

#### TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO FET007225CO-100658  
VIGENCIA 31/07/2022  
NATURALEZA TÍTULO DE CONCESION PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES



Ciudad de México, a 21 de agosto de 2017

### **SISTEMA CV SIETE, S.A. 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 Y ACCESO A INTERNET**, presentado por el proveedor **SISTEMA CV SIETE, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 Sextus fracción II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 192-2017, a 21 de agosto de 2017.

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017  
Registro: 192-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los 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 y acceso a internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C.1/191/2017  
 Registro: 192-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

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:

**ORDEN DE SERVICIO Y/O CARATULA**

<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; position: relative;"> <div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); font-size: 2em; font-weight: bold;">Contrato #</div> </div>	
SUSCRIPTOR O RAZON SOCIAL: _____ REPRESENTANTE LEGAL: _____ DOMICILIO: _____ R.F.C.: _____ HOMOCLAVE: _____ TELÉFONO CASA ( ) OFICINA ( ) CELULAR ( ) _____	

<p align="center"><b>PLAN</b></p> TIPO: _____ GIGABYTE: _____ El ancho de banda o GIGABYTE, contratado se repartirá entre los aparatos conectados simultáneamente. FOLIO IFT: _____ MODEM: _____ MODELO: _____ NÚMERO DE SERIE: _____ NÚMERO DE CANALES: _____ TELEVISORES: _____	PAGO TOTAL MENSUAL \$ _____  EFECTIVO ( ) en el domicilio del proveedor. TARJETA CREDITO ( ) TARJETA DEBITO ( ) DEPOSITO CUENTA NO. _____ BANCO: _____
---	--

<p align="center"><b>MODEM</b></p> CANTIDAD EQUIPOS: _____ MARCA: _____ MODELO _____ NÚMERO DE SERIE: _____	LUGAR DE INSTALACIÓN: _____ FECHA DE INSTALACIÓN: _____ COSTO DE CADA EQUIPO: modem internet \$ _____, equipo de televisión restringida \$ _____ Precios en caso de pérdida o daño en los EQUIPOS por causas imputables a "EL SUSCRIPTOR".
--	--



Página 3 de 11

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017
Registro: 192-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

CONSIDERACIONES

- 1. "EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a su firma.
2. A partir de que "EL SUScriptor" cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado.
3. 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", "EL PROVEEDOR" deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para "EL PROVEEDOR".
4. "EL SUScriptor" conviene en permitir el acceso a su domicilio con previo aviso por parte de "EL PROVEEDOR", a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, a los operativos y empleados de "EL PROVEEDOR", para efecto de modificación o reparación de las instalaciones en su caso.
5. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados, "EL SUScriptor", deberá llamar al teléfono del "PROVEEDOR".

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO

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

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

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

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

"EL SUScriptor" SI ( ) NO ( ) acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: \_\_\_\_\_

"EL SUScriptor" SI ( ) NO ( ) acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: \_\_\_\_\_

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

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

"EL SUScriptor" SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017  
Registro: 192-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".



twister  
TELECOM

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SISTEMA C.V. SIETE, S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYOS DATOS SE INDICAN EN LA ORDEN DE SERVICIOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", BAJO LAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

#### I.- Declara "EL PROVEEDOR":

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva No.39,221 de fecha 07 de Abril de 2000, presentada ante el Licenciado Francisco de Icaza Dufour, Notario Público número 111 de la Ciudad de México.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos para la celebración de este Contrato.
- C) **Objeto Social:** instalación, operación y/o explotación de redes públicas de telecomunicaciones, la explotación comercial de una Red Pública de Telecomunicaciones en la Ciudad de Toluca, Estado de México, a través de la cual presta el servicio de televisión restringida por cable, transmisión bidireccional de datos y de valores agregados
- D) Con Registro Federal de Contribuyente SCS-000407-QK6.
- E) Con dirección fiscal en Montecito 38, piso 31, oficina 33, Col. Nápoles, Delegación Benito Juárez, C.P. 03810 en la Ciudad de México.
- F) Que es Concesionario de Telecomunicaciones para prestar el servicio de **TELECOMUNICACIONES** en: la Ciudad de Toluca, del Estado de México. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 12 de Agosto de 2014, otorgado por Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).
- G) Señalo como domicilio legal el ubicado en Avenida Benito Juárez Sur 500, 2do piso, Col. Francisco Murguía, Toluca, C.P. 50130, en la Ciudad de Toluca, Estado de México.

#### II.- Declara "EL SUSCRIPTOR"

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

### CLÁUSULAS

#### PRIMERA. DEFINICIONES

Para los efectos de este contrato, los términos con letra mayúscula inicial mencionados a continuación, tendrán el significado que se les asigne, ya que sea que se utilicen en singular o en plural:

1. CFE: Comisión Federal de Electricidad.
2. **Comodato:** "EL PROVEEDOR" entrega a "EL SUSCRIPTOR" gratuitamente el Equipo para que haga uso de él, con la obligación de restituir el mismo a "EL PROVEEDOR" una vez terminado su uso.
3. **Equipo:** Aparatos, líneas y accesorios propiedad de "EL PROVEEDOR" otorgados a "EL SUSCRIPTOR" en comodato.
4. **Equipos Personales:** Equipos propiedad de "EL SUSCRIPTOR" tales como televisores, equipos de cómputo, móviles, teléfonos fijos, módems.



74 d

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017  
Registro: 192-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

5. IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.
6. PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.
7. **Servicio:** Servicio de Televisión Restringida e Internet.
8. **Servicios adicionales:** Conjunto de servicios opcionales que "EL PROVEEDOR" podrá prestar a "EL SUSCRIPTOR" de manera adicional al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando "EL SUSCRIPTOR" autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dicho servicio.
9. **Título de Concesión:** Concesión para uso comercial que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones.

### SEGUNDA. OBJETO

"EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el Servicio, de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el IFT, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas aplicables, mediante el pago de la tarifa de instalación y de las mensualidades por parte de "EL SUSCRIPTOR".

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por la prestación del Servicio.

### TERCERA. TARIFAS

"EL PROVEEDOR", está obligado a tener en su portal de Internet (<http://www.twistertelecom.mx>) a disposición y a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes aprobadas e inscritas en el IFT, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "EL PROVEEDOR" pueden ser consultados en la página de Internet (<http://www.twistertelecom.mx>).

### CUARTA. EQUIPO EN COMODATO.

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

1. "EL SUSCRIPTOR" deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.
2. "EL SUSCRIPTOR" se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, NO ceder el Equipo sin el consentimiento de "EL PROVEEDOR" y utilizar el Equipo en la forma autorizada por "EL PROVEEDOR".
3. "EL SUSCRIPTOR" deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la CFE. "EL SUSCRIPTOR" reconoce que "EL PROVEEDOR" no se hará responsable de los daños o pérdidas en los Equipos Personales por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, o cuando "EL SUSCRIPTOR" y/o un tercero haya manipulado las instalaciones eléctricas. "EL PROVEEDOR" se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en el Equipo.
4. En el caso de que el Equipo sea robado u objeto de siniestro, "EL SUSCRIPTOR" deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de ~~veinti~~ **veinticuatro** horas posteriores al evento para la reposición del Equipo.
5. "EL SUSCRIPTOR" tendrá un plazo de **30** días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.

En caso de que "EL SUSCRIPTOR" opte por usar Equipo Personal para la prestación del Servicio, este deberá estar homologado de conformidad con las disposiciones del IFT.

### QUINTA. VIGENCIA



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017  
Registro: 192-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

La vigencia del presente contrato será indefinida. "EL SUSCRIPTOR", podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio de "EL PROVEEDOR" y/o vía correo electrónico enviado a "EL PROVEEDOR" el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el Servicio por parte de "EL SUSCRIPTOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR", y deberá permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR".

"EL PROVEEDOR" podrá dar por terminado el presente contrato, en caso de que quede en imposibilidad material y jurídica de continuar prestando el Servicio, previo aviso a "EL SUSCRIPTOR" con quince días naturales de anticipación.

### SEXTA. PAGOS

El pago de la mensualidad señalada en la carátula, "EL SUSCRIPTOR" deberá hacerlo en los 10 primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a "EL SUSCRIPTOR" el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

"EL PROVEEDOR", notificará por cualquier medio a "EL SUSCRIPTOR", incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

"EL PROVEEDOR", cuando realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de 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 naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 30 días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

### SÉPTIMA. FACTURACIÓN

"EL PROVEEDOR" se encuentra obligado a entregar en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los Servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento de pago de los Servicios de telecomunicaciones contratados. "EL PROVEEDOR" podrá pactar expresamente con "EL SUSCRIPTOR" que el estado de cuenta y/o factura sea enviada al correo electrónico señalado en la carátula o consultado a través de la página de Internet <http://www.twistertelecom.mx>.

### OCTAVA. SUSPENSIÓN

Cuando "EL SUSCRIPTOR" no paga dentro de ese mes "EL PROVEEDOR" suspenderá el Servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de "EL SUSCRIPTOR" el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el IFT, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

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

### NOVENA. INICIO Y CONTRAPRESTACIÓN

"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el Servicio objeto del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.

Una vez instalado el Equipo y que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el Servicio "EL PROVEEDOR" podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de Servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

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 "EL PROVEEDOR", el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días hábiles siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para "EL PROVEEDOR".



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017  
Registro: 192-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

"EL PROVEEDOR" reembolsará a "EL SUSCRIPTOR", las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos.

1. "EL SUSCRIPTOR" contará con los Equipos Personales, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, "EL PROVEEDOR" informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los Equipos Personales.
2. "EL SUSCRIPTOR" tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.
3. "EL PROVEEDOR" no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.
4. "EL PROVEEDOR" no es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. "EL PROVEEDOR" no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del "EL SUSCRIPTOR", por lo que no será responsable del mal funcionamiento de la misma.

### DÉCIMA. CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Los canales adicionales podrán ser ofrecidos y facturados en forma independiente o a través de la integración de uno o varios paquetes de canales.

Para la contratación de programación de pago específico, "EL PROVEEDOR", hará disponibles a "EL SUSCRIPTOR" los mecanismos o sistemas para tener acceso a dicha programación, y en todos los casos informarán previamente a "EL SUSCRIPTOR" del costo de cada contratación.

"EL PROVEEDOR" está obligado a proporcionar 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 clasificada para mayores de edad.

"EL PROVEEDOR" deberá informar previamente a "EL SUSCRIPTOR" los títulos de los programas y su clasificación.

Cuando "EL PROVEEDOR" modifique su programación o la distribución de su red de los canales que transmite, deberá informar a "EL SUSCRIPTOR", con una antelación mínima de diez días naturales, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal.

### DÉCIMA PRIMERA. BONIFICACIÓN

"EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar en forma inmediata a "EL PROVEEDOR" las fallas o interrupciones del Servicio.

Siempre y cuando por causas imputables a "EL PROVEEDOR" no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a "EL SUSCRIPTOR" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte "EL PROVEEDOR", hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por "EL SUSCRIPTOR", dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que "EL PROVEEDOR" reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el Servicio 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 siguientes al reporte recibido.

"EL PROVEEDOR" dará aviso a "EL SUSCRIPTOR", por cualquier medio incluido el electrónico y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del Servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas en cuyo caso "EL PROVEEDOR" dejará de cobrar al "EL SUSCRIPTOR" la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, Lo mismo ocurrirá si "EL PROVEEDOR" no da aviso al IFT conforme a la presente cláusula.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017  
Registro: 192-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

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

### DÉCIMA SEGUNDA. RESCISIÓN POR PARTE DE "EL PROVEEDOR"

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

- Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- Si "EL SUScriptor", comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de "EL PROVEEDOR" o del IFT;
- Si "EL SUScriptor", cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de "EL PROVEEDOR";
- Si "EL SUScriptor", no cubre todas las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR" dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los Servicios.

### DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN POR "EL SUScriptor"

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad para el "EL SUScriptor", en los siguientes casos:

- Si "EL PROVEEDOR"; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por "EL SUScriptor", para la prestación del Servicio principal o de los Servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- Si "EL PROVEEDOR"; incumple cualquier disposición del presente contrato.
- Si "EL PROVEEDOR"; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA SEGUNDA y en las especificaciones técnicas del Servicio contratado en la carátula de este contrato.
- Si "EL PROVEEDOR" modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.
- Cuando "EL PROVEEDOR" no cumpla con las bonificaciones establecidas en la CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.

### DÉCIMA CUARTA. CAMBIO DE DOMICILIO

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

### DÉCIMA QUINTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste los Servicios pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la LFTR y demás disposiciones aplicables, "EL SUScriptor" tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula DÉCIMA TERCERA.

### DÉCIMA SEXTA. CAMBIOS EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN

Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos.

"EL PROVEEDOR" en caso de que no cumpla con los términos originalmente contratados, "EL SUScriptor" podrá rescindir el mismo, lo cual deberá ser realizado por "EL SUScriptor" dentro de los 15 días naturales siguientes a partir



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017  
Registro: 192-2017

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

de la entrada en vigor, en cuyo caso deberá pagar en forma inmediata, las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR" hasta ese momento por los Servicios que le hayan sido efectivamente prestados.

Las partes acuerdan que en caso de que "EL PROVEEDOR" no cumpla con los términos y las condiciones del presente contrato o las que en su caso se establezcan en los futuros contratos que se registren ante PROFECO que sustituyan a los anteriores y que hayan sido aceptados por "EL SUSCRIPTOR", este último podrá exigir el cumplimiento forzoso de los términos y condiciones que se encuentren vigentes y en caso de que no los cumpla a rescindir el Contrato en términos de lo establecido por la cláusula DÉCIMA TERCERA.

### DÉCIMA SÉPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES

Los Servicios adicionales se prestarán previa solicitud de "EL SUSCRIPTOR", por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a "EL SUSCRIPTOR" a contratar algún Servicio adicional como requisitos para la contratación o continuar con los Servicios contratados; así mismo "EL SUSCRIPTOR" en caso de tener algún Servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para "EL SUSCRIPTOR" y sin que este afecte el Servicio principal contratado. "EL PROVEEDOR" deberá cancelar los Servicios adicionales dentro de los 5 días naturales siguientes a dicha manifestación.

"EL PROVEEDOR" podrá ofrecer los Servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando "EL SUSCRIPTOR" así lo solicite.

### DÉCIMA OCTAVA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

"EL PROVEEDOR", está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares los datos personales que le sean proporcionados por el "EL SUSCRIPTOR".

La aceptación del "EL SUSCRIPTOR" para que "EL PROVEEDOR" emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el "EL SUSCRIPTOR" en la carátula, previa firma de autorización.

### DÉCIMA NOVENA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, "EL PROVEEDOR" cuenta con diversos mecanismos para atender las necesidades de los usuarios con discapacidad, para que "EL SUSCRIPTOR" conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato, así como los Servicios adicionales y los paquetes que ofrezca "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" deberá prestar el Servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

### VIGÉSIMA. ATENCIÓN A FALLAS

"EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a "EL PROVEEDOR" de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 4-54-11-44, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico [suscriptores@twistertelecom.mx](mailto:suscriptores@twistertelecom.mx), acudir directamente a la oficina de "EL PROVEEDOR" ubicada en Avenida Benito Juárez Sur 500, 2do piso, Col. Francisco Murguía, Toluca, C.P. 50130, en la Ciudad de Toluca, Estado de México, en un horario de Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 y sábados de 09:00 a 14:00, información que se encuentra disponible en la página <http://www.twistertelecom.mx>.

### VIGESIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la PROFECO.

### VIGÉSIMA SEGUNDA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/454/2017
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/191/2017
Registro: 192-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a "EL SUSCRIPTOR" la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a la firma del contrato y mantenerla de manera permanente en su página web.

VIGÉSIMA TERCERA. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR

"EL SUSCRIPTOR" no recibirá llamadas del "EL PROVEEDOR", sobre la promoción de Servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGESIMA CUARTA. MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN

Este modelo de Contrato de Adhesión, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 192-17 de fecha 18 del mes de agosto de 2017.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\_spt/Sistema cv siete, s.a. de c.v.!!Sistema cv siete, s.a. de c.v. 192-17.pdf y en el siguiente código.



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

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2017.

"EL PROVEEDOR"

"EL SUSCRIPTOR"

Abraham Israel Salas Fuentes
Sistema C.V. Siete, S.A. de C.V.

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

Handwritten signature of Licdo. Jesús Alzúa Pérez

LICDO. JESÚS ALZÚA PÉREZ
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

