

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/446/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/195/2017  
Registro: 188-2017

"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	GRUPO MULTIGLOBAL, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	METROCABLE
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA
NÚMERO DE REGISTRO	188-2017
FECHA DE REGISTRO	11/08/2017

### TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET085819CO-105803
VIGENCIA	25/08/2045
NATURALEZA	TELEVISION RESTRINGIDA



Ciudad de México, a 11 de agosto de 2017

**GRUPO MULTIGLOBAL, 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 TELEVISION RESTRINGIDA**, presentado por **GRUPO MULTIGLOBAL, 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 188-2017, a 11 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

**PROFECO**  
PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/446/2017  
TELEVISION RESTRINGIDA  
PFC.H.C.1/195/2017  
188-2017

*"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 multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/446/2017
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/195/2017
Registro: 188-2017

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

Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

Formulario for METR CABLE service registration. Includes fields for contract number, date, subscriber information, identification, and payment details (PLAN and PAGO).



Handwritten signature

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/446/2017  
TELEVISION RESTRINGIDA  
PFC.H.C.1/195/2017  
188-2017

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

**MODEM**

CANTIDAD: \_\_\_\_\_  
 MARCA: \_\_\_\_\_  
 MODELO: \_\_\_\_\_  
 NÚMERO DE SERIE: \_\_\_\_\_

**INSTALACIÓN**

LUGAR: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_  
 No. de NAP: \_\_\_\_\_  
 COSTO DE CADA EQUIPO: modem internet \$ \_\_\_\_\_  
 OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

- 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 libre 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 inspección, 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 de "EL PROVEEDOR".

**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, 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/446/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/195/2017  
Registro: 188-2017

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



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE GRUPO MULTIGLOBAL, S.A. DE C.V A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE EL \_\_\_\_\_ 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. 51,496 de fecha 06 de Diciembre de 2012, presentada ante el Licenciado Víctor Manuel Lechuga Gil, Notario Público número 15 del Estado de México.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos de poder amplio para la celebración de este Contrato.
- C) Objeto Social: Instalación, operación y/o explotación de redes públicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente GMU1212069D7.
- E) Con dirección fiscal en Independencia No. 1311-D, Col. Ferrocarriles Nacionales, C.P. 50070 en el Estado de México.
- F) Que es Concesionario de la Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio de TELEVISIÓN RESTRINGIDA en la población de Tenancingo, del Estado de México. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 25 de mayo de 2015, otorgado por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx.
- G) Señalo como domicilio legal el ubicado en calle Independencia N° 1311-D, Col. Ferrocarriles Nacionales, C.P.50070, en Toluca Estado de México.

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

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

### CLÁUSULAS

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



  
102  
Página 5 de 10

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/446/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/195/2017  
Registro: 188-2017

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

**"EL PROVEEDOR"** será el único responsable frente a **"EL SUSCRIPTOR"** por la prestación del servicio de televisión restringida.

**SEGUNDA.- "EL PROVEEDOR"**, está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por servicio vigentes aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](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 [www.metrocable.com.mx](http://www.metrocable.com.mx)

**TERCERA.-** 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 poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por **"EL PROVEEDOR"** a la terminación del contrato.

**"EL SUSCRIPTOR"** reconoce que **"EL PROVEEDOR"** no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de **"EL SUSCRIPTOR"** por variaciones de voltaje o descargas eléctricas., **"EL SUSCRIPTOR"** y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas.

**CUARTA.-** La vigencia del presente contrato será indefinida. **"EL SUSCRIPTOR"**, podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio de **"EL 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 permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"**.

**QUINTA.-** El pago de la mensualidad señalada en la carátula, **"EL SUSCRIPTOR"**, deberá hacerlo dentro de los 10 primeros días a partir de su fecha de corte, el cual corresponde al día de contratación 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 60 días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/446/2017  
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/195/2017  
Registro: 188-2017

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

**SEXTA.- "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 pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. **"EL PROVEEDOR"** podrá pactar expresamente con **"EL SUSCRIPTOR"** que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la carátula o consultado a través de la página de Internet [www.metrocable.com.mx](http://www.metrocable.com.mx)

**SÉPTIMA.-** Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** no paga dentro de ese mes **"EL PROVEEDOR"** suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad después de los 10 primeros días a partir de su fecha de corte al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de **"EL SUSCRIPTOR"** el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante folio número \_\_\_\_\_, 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 a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

**OCTAVA.- "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 naturales a partir de la firma del contrato. Una vez instalado el equipo terminal 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 efectivamente 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 siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para **"EL PROVEEDOR"**.

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

**NOVENA.- "EL SUSCRIPTOR"** deberá comunicar en forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** las fallas o interrupciones del Servicio(s).

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.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/446/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/195/2017  
Registro: 188-2017

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

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

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

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.-** 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:

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

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

- a) 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, ajuste, la solicitud tienen que ser debidamente formulada;
- b) Si **"EL PROVEEDOR"**; incumple cualquier disposición del presente contrato
- c) Si **"EL PROVEEDOR"**; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA.
- d) Si **"EL PROVEEDOR"** modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** 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 **"EL PROVEEDOR"**, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/446/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/195/2017  
Registro: 188-2017

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

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 TERCERA.-** En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste los servicios de televisión restringida pactados en el presente Contrato de la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, "EL SUSCRIPTOR" tendrá el derecho de dar por terminado el Contrato en términos de la CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA.

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

"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.

**DÉCIMA QUINTA.-** 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 requisito para contratación o continuar con los servicios contratados; así mismo "EL SUSCRIPTOR" en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para "EL SUSCRIPTOR" y sin que este afecte el servicio principal contratado. "EL PROVEEDOR" deberá cancelar los servicios dentro de los cinco 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 SEXTA.-** "EL PROVEEDOR" está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por el "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 caratula, previa firma de autorización.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, "EL PROVEEDOR" estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a "EL SUSCRIPTOR" las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca la "EL PROVEEDOR".

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/446/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/195/2017  
Registro: 188-2017

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

**DÉCIMA OCTAVA.- "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.

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

**VIGÉSIMA.- "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 (714) 142 03 72, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico [atclientes@metro cable.com.mx](mailto:atclientes@metro cable.com.mx), o acudir directamente a la oficina de **"EL PROVEEDOR"** ubicada en Francisco I. Madero No. 606 Col. Centro, Tenancingo, Estado de México, en un horario de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 y sábados de 10:00 a 15:00.

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

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **188** de fecha **11** del mes de **agosto** de **2017**.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Grupo\\_Multiglobal\\_S.A.\\_de\\_C.V.!!Metrocable\\_188-17.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo_Multiglobal_S.A._de_C.V.!!Metrocable_188-17.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 20\_\_\_\_.

**LA CONCESIONARIA**

**EL SUSCRIPTOR**

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

  
**LCDO. JESUS ALZUA PEREZ**  
**DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y**  
**CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

