

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

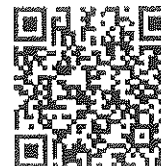
"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

### REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL: CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
NÚMERO DE REGISTRO: 120-2017  
FECHA DE REGISTRO: 19/05/2017

### TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
FOLIO: FET0099876CO-100590 Y OTRAS  
VIGENCIA: 01/07/2046  
NATURALEZA: TELEVISIÓN POR CABLE, TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS Y FIJO DE TELEFONÍA LOCAL



Ciudad de México, a 19 de mayo de 2017

### CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISIÓN RESTRINGIDA**, presentado por el proveedor **CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, 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 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 120-2017, a 19 de mayo 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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 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.







## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION REFRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

### CAPÍTULO I. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

#### PRIMERA. Declaraciones.

Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V. (en adelante, el **CONCESIONARIO**) declara bajo protesta de decir verdad ser una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos ("México") y cuyo objeto social le permite la celebración del presente Contrato.

El **CONCESIONARIO** y el **SUSCRIPTOR** contratan los Servicios señalados en la Carátula, y en este acto declaran que son válidas todas y cada una de las manifestaciones que constan en la misma, pudiendo contratar también durante la vigencia del contrato, los Servicios Adicionales que presta el **CONCESIONARIO**.

Las Partes manifiestan que el único domicilio del **CONCESIONARIO** para efectos de este contrato, es el ubicado en Javier Barros Sierra 540, Torre II, Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México y está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con clave TCI770922C22.

El **CONCESIONARIO** es el único responsable frente al consumidor por la prestación de los servicios contratados, mismos que se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca la normatividad aplicable, incluyendo dentro de ésta, los parámetros de calidad establecidos por el IFT acorde a la legislación aplicable. A efecto de dar cumplimiento a esta declaración, el propietario de los Equipos otorgados en comodato, facultó al **CONCESIONARIO** para actuar en su nombre y representación en todo lo concerniente a los mismos.

#### SEGUNDA: Definiciones.

2.1 "Autoridades Competentes".- El Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT"), la Secretaría de Comunicaciones y Transportes ("SCT") y la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO").

2.2 "ATM".- Adaptador Terminal Multimedia.

2.3 "Carátula".- Documento mediante el cual se asientan los datos personales del **SUSCRIPTOR** y el detalle de los Servicios y Equipo contratados y tarifas, que aparece al frente de este clausulado.

2.4 "Cargo por instalación".- Cargo por el cual el **SUSCRIPTOR** debe pagar el monto señalado en la Carátula, para tener acceso al servicio o los servicios contratados a que se hizo referencia en la cláusula primera, el cual está debidamente registrado ante el IFT.

2.5 "Centro de Atención Telefónica".- Que podrán identificarse como ("CAT"), son los números telefónicos que aparecen en la Carátula y/o Estado de Cuenta y/o Página Web para que se comunique el **SUSCRIPTOR**.

2.6 "Disposiciones Aplicables".- Las disposiciones en materia de telecomunicaciones previstas en el Título de Concesión, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la NOM-184-SCFI-2012 Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, las Políticas de Uso Aceptable que el **CONCESIONARIO** tiene publicadas en su Página Web para cada uno de los servicios y las disposiciones legales o administrativas aplicables.

2.7 "Dispositivo Electrónico".- Equipo electrónico portátil propiedad del **CONCESIONARIO** a través del cual el **SUSCRIPTOR** y el **CONCESIONARIO** podrán celebrar el presente contrato.

2.8 "Estado de Cuenta".- Documento disponible para el **SUSCRIPTOR** en la Página Web, y cuya carátula y desglose recibirá en su domicilio o vía correo electrónico o por cualquier otro medio que determinen las partes, donde se incluyen el monto a pagar y fecha límite de pago.

2.9 "Equipo".- El entregado al **SUSCRIPTOR** por el **CONCESIONARIO**, incluyendo sin limitar el ATM, decodificadores, módems, moduladores, videograbadores, DVR, y cualquier otro que los sustituya y/o complemente conforme a los avances tecnológicos, a fin de que el **CONCESIONARIO** esté en posibilidades de proporcionar los Servicios al **SUSCRIPTOR**, incluyendo accesorios como cableado de adaptador de corriente, cableados HDMI, RJ45, coaxial, o control remoto, de acuerdo al Servicio contratado.

2.10 "Equipo de red".- El cableado, conectores, infraestructura o accesorios propiedad del **CONCESIONARIO** necesarios para la prestación de los Servicios contratados, incluyendo los instalados en el domicilio del **SUSCRIPTOR**.

2.11 "Equipo Personal".- Cualquier Equipo propiedad del **SUSCRIPTOR**, tal como extensiones de cable, PBX, conmutadores, enrutador o encaminador de paquetes, consolas de juegos, equipos de sonido, reproductores, conectores de luz, pantallas de televisión, televisores, equipos de cómputo, dispositivos electrónicos móviles, aparatos telefónicos alámbricos e inalámbricos o cualquier otro aparato propiedad del **SUSCRIPTOR** que no sea entregado por parte del **CONCESIONARIO**.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

- 2.12 **"Factura Electrónica"**.- Documento digital con validez legal, que utiliza estándares técnicos de seguridad internacionalmente reconocidos, para garantizar la integridad, confidencialidad, autenticidad, unicidad y no repudio del documento.
- 2.13 **"Firma Electrónica"**.- Consentimiento y aceptación del **SUSCRIPTOR** de manera electrónica a través del Dispositivo Electrónico o cualquier otro medio electrónico que bajo presunción y en sustitución de la firma autógrafa y auténtica, acredita que el **SUSCRIPTOR** ha manifestado su voluntad de aceptar la Carátula y términos y condiciones aplicables a los Servicios establecidos en la misma, la cual perfecciona el acuerdo de voluntades entre las partes y refleja su aceptación expresa del presente contrato.
- 2.14 **"Homologación"**.- Acto por el cual el IFT reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo, o aparato destinado a telecomunicaciones satisfacen las normas o disposiciones técnicas aplicables, por lo que puede ser conectado a una red pública de telecomunicaciones.
- 2.15 **"Página Web"**.- Página electrónica del **CONCESIONARIO**, debidamente identificada en la Carátula.
- 2.16 **"Red"**.- La infraestructura mediante la cual se prestan los servicios de conducción de señales, incluyendo voz, video y datos, hasta el punto de conexión terminal.
- 2.17 **"Segmento"**.- Conjunto de canales que forman parte de un grupo de programación, por ejemplo deportes, novelas, noticias o entretenimiento.
- 2.18 **"Servicios"**.- Los servicios de telecomunicaciones, tales como Telefonía, Internet y/o TV, los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad preestablecida y revisable, y que son exclusivamente para uso residencial, mismo que más adelante se define. La actualización de las tarifas estará conforme a lo establecido en la cláusula décima del presente Contrato.
- 2.19 **"Servicios a Plazo Forzoso"**.- Los Servicios de telecomunicaciones que estando así identificados en la Carátula, estarán sujetos a la vigencia de un plazo forzoso de 12 meses, siendo aplicables para estos servicios las disposiciones del Capítulo III.
- 2.20 **"Servicio de Telefonía" o "Servicio Público de Telefonía Básica"**.- El servicio final de telecomunicaciones por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios, incluida la conducción de señales entre puntos terminales de conexión.
- 2.21 **"Servicio de Internet"**.- El servicio de acceso a Internet a través de la red del **CONCESIONARIO** o la transmisión bidireccional de datos a través de cable coaxial y/o fibra óptica del **CONCESIONARIO**.
- 2.22 **"Servicio de TV"**.- Servicio por el que el **CONCESIONARIO** o permisionario distribuye al Suscriptor, de manera continua, programación de audio y video asociado. Para efectos del presente contrato se utilizarán indistintamente los términos Televisión Restringida, Televisión por Cable o Video.
- 2.23 **"Servicios Adicionales"**.- Se refiere a los servicios de Pago por Evento, Video Bajo Demanda y aquellos que en virtud de los avances tecnológicos sean posibles de contratar a través del **CONCESIONARIO**, en un futuro y siempre en beneficio del consumidor.
- 2.24 **"Soluciones Digitales"**.- Servicios de correo de voz, identificador de llamadas, llamada en espera, conferencia tripartita, desvío de llamadas, número privado y otros que en virtud de los avances tecnológicos pueden ser contratados por el **SUSCRIPTOR**, en un futuro y siempre en beneficio del consumidor.
- 2.25 **"Tarifa(s)"**.- Monto que debe pagar el **SUSCRIPTOR** por los Servicios contratados, la(s) cual(es) está(n) registrada(s) ante el IFT y que puede(n) ser consultada(s) en la Página Web ubicada en la dirección [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)
- 2.26 **"Uso residencial familiar"**.- Uso de los Servicios conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros, y que no implique un uso comercial, o con fines de lucro o de especulación comercial.

### TERCERA: Objeto.

3.1 El **CONCESIONARIO** se obliga a que se presten al **SUSCRIPTOR** los Servicios señalados en la Carátula, los cuales se prestan a cambio del pago de la tarifa correspondiente, y que son exclusivamente para uso residencial familiar, de conformidad con los términos y bajo las condiciones establecidas en el presente contrato. La actualización de las tarifas estará conforme a lo establecido en la cláusula décima del presente Contrato.

3.2 Las partes acuerdan que el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar la prestación de Servicios Adicionales a los señalados en la Carátula, en el CAT, en las Sucursales, por medio del control remoto y por cualquier otro conducto que el **CONCESIONARIO** ponga en un futuro a disposición del consumidor, en su beneficio, informándole previamente los cargos extras, los cuales una vez instalados y provistos se registrarán por lo señalado en el presente contrato.

3.3 Las partes acuerdan que el **SUSCRIPTOR** podrá realizar cambios en los Servicios contratados cuando: (I) se haya facturado por lo menos una mensualidad del paquete originalmente elegido; (II) existan disponibilidad y factibilidad



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

técnicas para efectuar el cambio, y (iii) el SUSCRIPTOR acepte el cargo correspondiente a los nuevos Servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes.

3.4 El CONCESIONARIO notificará al SUSCRIPTOR si por alguna razón técnica o de otra índole no se le pudieran prestar los Servicios solicitados o contratados, dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a que el SUSCRIPTOR solicite la prestación de los servicios, para que se: (i) continúe la prestación de los Servicios en la modalidad que sea factible, o (ii) proceda, en su caso, a la terminación del presente contrato, sin penalización alguna.

En caso de que no se presten los Servicios en la forma y términos convenidos, se estará a lo previsto en la Cláusula Décima Quinta del presente contrato.

3.5 En virtud de que el servicio de telecomunicaciones que ampara este contrato es para uso residencial familiar, el CONCESIONARIO tiene la facultad de darlo por terminado si conforme al presente contrato y demás disposiciones aplicables se constata que se está dando un uso diverso al contratado o con fines de lucro.

#### CUARTA: Vigencia.

4.1 La vigencia del presente contrato en todos sus Capítulos será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de los Servicios (la "Vigencia"), y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato, excepto por lo dispuesto en el Capítulo III y siempre que el SUSCRIPTOR haya aceptado contratar los Servicios a plazo forzoso.

#### QUINTA: Condiciones para la Instalación y Prestación de los Servicios.

5.1 El CONCESIONARIO será responsable de instalar, mantener y operar la Red. Al efecto, el SUSCRIPTOR otorgará al personal designado por el CONCESIONARIO, debidamente identificado todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento, verificación e inspección de la Red; asimismo y para tal efecto, el personal designado por el CONCESIONARIO, deberá instalarlo en el domicilio del SUSCRIPTOR en el lugar que éste designe conforme a lo establecido en el numeral 5.7 siguiente. Cualquier solicitud de reubicación del Equipo generará un costo conforme al numeral 5.4.

5.2 Las partes reconocen que el CONCESIONARIO será responsable de la instalación del cableado y demás dispositivos provistos por el CONCESIONARIO y su correcto funcionamiento hasta el ATM. La instalación, funcionamiento y configuración del Equipo Personal correrá por cuenta del SUSCRIPTOR y el CONCESIONARIO no será responsable de los daños, configuración y soporte del Equipo Personal.

5.3 El SUSCRIPTOR deberá pagar el Cargo por Instalación en el primer mes de facturación de los Servicios.

5.4 El SUSCRIPTOR podrá solicitar a través del CAT, de las Sucursales del CONCESIONARIO y/o de cualquier otro medio de atención, el cambio de ubicación del Equipo dentro del domicilio previamente instalado, para lo cual el CONCESIONARIO designará un técnico que visitará el domicilio a fin de determinar la procedencia o no de dicha reubicación, misma que generará en ambos supuestos un cargo por la visita del técnico, que el USUARIO podrá consultar en la Página Web o en las tarifas vigentes y que será cargado al Estado de Cuenta correspondiente. El CONCESIONARIO podrá no modificar la ubicación del Equipo cuando considere que dicha reubicación afectará el estado o funcionamiento del mismo, debiendo dar aviso por cualquier medio al SUSCRIPTOR de dicha circunstancia en un plazo de 10 (diez) días.

5.5 El Equipo como el cableado que llega hasta aquél son propiedad del CONCESIONARIO. No obstante lo anterior, el cableado que va del ATM al interior del domicilio y el Equipo Personal que el SUSCRIPTOR adquiera, son de su propiedad.

5.6 Es responsabilidad del SUSCRIPTOR pagar los gastos que se generen por la instalación, mismos que cubren la instalación del cableado y del(los) Equipo(s), salvo que se requiera la instalación de cableado adicional al ATM, al interior del domicilio, cuyo cobro adicional aplicará al exceder 5 (cinco) metros de cableado en cualquier instalación, o bien, en la contratación de extensiones, y cuyo monto deberá ser cubierto por el SUSCRIPTOR de acuerdo con los precios que para tal efecto se señalen en la Carátula.

5.7 El CONCESIONARIO se compromete a que se iniciará la prestación de los Servicios dentro del área de servicio en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la firma de la Carátula, siempre y cuando el SUSCRIPTOR se encuentre en el domicilio de instalación, y otorgue al CONCESIONARIO las facilidades necesarias. El CONCESIONARIO confirmará la fecha de instalación con el SUSCRIPTOR, mediante un correo electrónico y/o SMS y/o llamada telefónica. Si no se realiza la instalación en el término referido, quedará sin efecto el presente contrato.

5.8 El SUSCRIPTOR tendrá derecho a verificar la funcionalidad de los Servicios previo a su aceptación, a fin de constatar que éstos se ajustan a las especificaciones acordadas, verificación que se llevará a cabo en conjunto con el personal técnico del CONCESIONARIO que se encuentre instalando tales Servicios. Los Servicios se considerarán recibidos o aceptados por el SUSCRIPTOR al momento en que este último firme de conformidad la Carátula.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

5.9 En caso que el SUSCRIPTOR requiera contratar Servicios Adicionales o modificar los Servicios originalmente contratados con posterioridad a la fecha de firma del presente contrato, podrá solicitarlo a través del CAT, Sucursales del CONCESIONARIO o por cualquier medio electrónico.

5.10 El CONCESIONARIO se obliga a brindar al SUSCRIPTOR la orientación y asesoría suficientes para que se le proporcione el servicio solicitado en forma adecuada y funcional, incluyendo aquellos casos en los cuales existan condiciones técnicas que lo impidan, sin que esto genere la contratación de otros bienes o servicios.

5.11 El CONCESIONARIO realizará la devolución en caso de existir cantidades pagadas por anticipado, dentro de los (15) quince días en que se determine que existe imposibilidad técnica para la instalación del servicio.

**SEXTA: Responsabilidad por el Uso de los Servicios.**

6.1 El SUSCRIPTOR se obliga a utilizar los Servicios de conformidad a lo dispuesto en este contrato y las disposiciones aplicables, por lo que el presente contrato no otorga al SUSCRIPTOR derecho alguno para la reventa, reproducción, retransmisión o cualquier acto similar de los Servicios a terceros.

6.2 El CONCESIONARIO tendrá disponible en su Página Web la descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos, así como las áreas o regiones con cobertura.

6.3 El SUSCRIPTOR será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la Red del CONCESIONARIO.

6.4 El SUSCRIPTOR se obliga a utilizar los Servicios exclusivamente en las áreas o domicilio en que se convino su instalación, sin propósitos de reproducción, retransmisión o reventa total o parcial a terceros, por lo que el SUSCRIPTOR reconoce que es el responsable del uso de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables.

6.5 El SUSCRIPTOR no podrá remover o cambiar de ubicación el Equipo, ni podrá instalar extensiones en un lugar o domicilio diferente, por lo que el CONCESIONARIO no será responsable de que se preste soporte a líneas telefónicas o extensiones de cualquiera de los Servicios que no hayan sido contratados e instalados por el CONCESIONARIO.

6.6 En caso de que el SUSCRIPTOR reubique, modifique, corte o desconecte de cualquier manera los Equipos, el CONCESIONARIO no será responsable de la calidad de la recepción de los Servicios, ni de la suspensión temporal de los mismos y el SUSCRIPTOR deberá pagar la renta mensual en su totalidad; asimismo, el SUSCRIPTOR será responsable por los daños que pueda sufrir el Equipo o los componentes de la Red del CONCESIONARIO.

6.7 El CONCESIONARIO podrá promover la acciones legales correspondientes, por actos que pretendan dañar las instalaciones, menoscabar la calidad de los Servicios, comercializar con éstos o sus accesorios sin la autorización correspondiente, hacer uso y/o utilización de los Servicios contratados para fines ajenos al presente contrato, hacer uso de manera ilegal de los derechos de propiedad intelectual e industrial del CONCESIONARIO, la piratería u obstaculizar las maniobras de trabajo de cancelación de los mismos en el domicilio, unidad habitacional y/o condominio donde se presuman actos que dañen, sean fraudulentos o menoscaben su patrimonio y en contra de acciones que ataquen los Equipos y/o dispositivos con que se presta los Servicios.

**SEPTIMA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de Telefonía.**

7.1 El SUSCRIPTOR se obliga a utilizar Equipos telefónicos homologados o aprobados por el IFT, con el objeto de evitar daños a la Red del CONCESIONARIO.

7.2 En caso de que el SUSCRIPTOR contrate Soluciones Digitales, deberá utilizar Equipos homologados o aprobados por el IFT, en caso de que opte por utilizar equipos personales. En caso de que el SUSCRIPTOR incumpla con lo anterior, el CONCESIONARIO no garantiza dar seguimiento ni el óptimo funcionamiento de las Soluciones Digitales que se ofrecen sobre el Servicio de Telefonía.

7.3 El SUSCRIPTOR será responsable por el uso del ATM y conservar en buen estado el Equipo y el Equipo de Red del CONCESIONARIO, en caso contrario, el SUSCRIPTOR deberá pagar los daños ocasionados al CONCESIONARIO. El CONCESIONARIO es responsable de la Red y las instalaciones del mismo.

7.4 Queda prohibida la utilización de los Servicios para realizar actividades que el CONCESIONARIO identifique que son con fines de lucro y en general para cualquier uso que difiera al uso residencial familiar autorizado por el CONCESIONARIO, y/o a los señalados en las cláusulas anteriores y/o cualquier otro uso que se encuentre prohibido por la legislación aplicable y/o bien que se encuentre limitado para su uso, explotación o comercialización a concesionarios o permisionarios por la legislación aplicable.

7.5 El SUSCRIPTOR asume la responsabilidad por la utilización de los Servicios para un fin distinto del objeto del presente contrato, del uso indebido de la Red del CONCESIONARIO o de los Equipos proporcionados por el CONCESIONARIO, así como del tráfico que se curse a través de los mismos, sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula Vigésima del presente contrato.

7.6 El SUSCRIPTOR se obliga a hacer uso del Servicio de telefonía, de conformidad con el presente contrato y demás disposiciones aplicables.





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

### OCTAVA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de Internet.

8.1 El SUSCRIPTOR podrá navegar dentro del domicilio del Servicio instalado, desde cualquier dispositivo con acceso a Internet, quedando bajo su estricta responsabilidad tomar todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software.

8.2 El CONCESIONARIO no será responsable de los daños que se le causen al SUSCRIPTOR por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet, además de que el SUSCRIPTOR se obliga a hacer uso del Servicio de Internet, de conformidad con el presente contrato y demás disposiciones aplicables.

8.3 El SUSCRIPTOR reconoce que es su responsabilidad contar con los medios mínimos necesarios y en correcto funcionamiento, tanto en Equipo Personal como en aplicaciones, para hacer uso del Servicio de Internet. Asimismo, el SUSCRIPTOR reconoce que el ancho de banda contratado será repartido entre el número de Equipos Personales conectados simultáneamente en el domicilio.

El CONCESIONARIO informará previo a la contratación cuáles son los medios mínimos con los que el SUSCRIPTOR deberá contar a fin de poder contratar el servicio de internet.

8.4 El CONCESIONARIO no es responsable de la configuración de dispositivos tales como ruteadores, conmutadores, hubs/concentrador, equipos proxy, o aquellos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. El CONCESIONARIO no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del SUSCRIPTOR, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

8.5 El CONCESIONARIO no ejerce control alguno respecto del contenido de la información que el SUSCRIPTOR transmita o reciba a través del Servicio de Internet. Adicionalmente y sobre la base de las mismas consideraciones de seguridad mencionadas anteriormente, reconoce que el Servicio Protocolo para la Transferencia Simple de Correo Electrónico (SMTP) correspondiente al puerto 25 se encuentra bloqueado y que en caso de que el SUSCRIPTOR deseara tener acceso a dicho servicio, deberá hacerlo por medio de puertos SMTP seguros, siendo completamente responsable por su uso.

8.6 El SUSCRIPTOR reconoce que en caso de exceder los límites de capacidad de transferencia de datos (capacidad para enviar o recibir información) incluidos en el plan o paquete contratado, el CONCESIONARIO le avisará por cualquier medio posible que ha terminado con su capacidad de transferencia; se le informará el cobro de la tarifa por gigabyte adicional excedente y si el SUSCRIPTOR no solicita la suspensión del servicio acepta el cobro de la tarifa por gigabyte adicional excedente, misma que será informada previamente al SUSCRIPTOR con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación, y en su caso vigente y registrada ante el IFT.

### NOVENA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de TV.

9.1 El SUSCRIPTOR es el responsable de la comunicación, y/o ejecución pública que haga del Servicio de TV de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley de la Propiedad Industrial y sus Reglamentos, por lo que el SUSCRIPTOR tiene estrictamente prohibido realizar exhibiciones públicas de canales, Video Bajo Demanda o grabaciones de DVR, o cualquier contenido.

9.2 El SUSCRIPTOR reconoce que al contratar expresamente cualquier programa o evento en sus modalidades Pago por Evento, Complementos de Televisión, o cualquier otro cargo no recurrente, el SUSCRIPTOR deberá pagar al CONCESIONARIO las tarifas de tales programas o eventos; el SUSCRIPTOR podrá consultar los términos y condiciones en la Página Web.

9.3 El SUSCRIPTOR se obliga a hacer uso del Servicio de TV, de conformidad con el presente contrato y demás disposiciones aplicables.

### DÉCIMA: Contraprestación.

10.1 El CONCESIONARIO cargará al SUSCRIPTOR el importe de la renta mensual y de los cargos de los consumos adicionales de los Servicios contratados y de cualquier concepto accesorio a los Servicios que haya sido aceptado por el propio SUSCRIPTOR, como cualquier consumo adicional a los contratados o uso de capacidad en exceso, Pagos por Evento, o cualquier otro, aplicando las tarifas vigentes. El estado de cuenta estará desglosado por paquete contratado o tipo de Servicio contendrá el detalle del mismo.

10.2 El CONCESIONARIO comenzará a cobrar los Servicios a partir de la instalación de los mismos.

10.3 El CONCESIONARIO podrá actualizar el monto de las Contraprestaciones establecidas en este contrato, previo registro ante las Autoridades Competentes cuando sea obligatorio, pero en todo caso debiendo notificar al SUSCRIPTOR con una anticipación mínima de 15 (quince) días naturales, ya sea por escrito, en el Estado de Cuenta, mediante correo electrónico o cualquier medio que permita que el SUSCRIPTOR tenga conocimiento fehaciente de dicha modificación. En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con dicha actualización, éste podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

10.4 Para el caso de que el SUSCRIPTOR solicite la prestación de Servicios Adicionales o la modificación a los originalmente contratados, se requerirá el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para su contratación, se entenderá que dichos Servicios quedarán contratados o modificados si el SUSCRIPTOR hace uso de los mismos.

10.5 Cualquier cargo causará y se le añadirá el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro impuesto que conforme a la legislación fiscal resulte aplicable.

10.6 En caso de que el SUSCRIPTOR utilice un Servicio para fines distintos al contratado, deberá pagar el costo que corresponda por dicho uso, sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula Vigésima del presente contrato.

10.7 El SUSCRIPTOR se obliga a pagar los consumos y/o rentas mensuales que aparezcan en su Estado de Cuenta a más tardar en la fecha límite de pago señalada en el propio Estado de Cuenta, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula Décima Primera.

10.8 El CONCESIONARIO enviará la carátula del Estado de Cuenta por escrito al domicilio del SUSCRIPTOR o de forma optativa por correo electrónico según lo determinen las partes, con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite de pago.

10.9 El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado la prestación de los servicios adicionales, para lo que el CONCESIONARIO tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados, la cancelación de los servicios adicionales no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades generadas por servicios utilizados.

10.10 El CONCESIONARIO no podrá obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

10.11 El CONCESIONARIO puede ofrecer los servicios adicionales de manera empaquetada o por separado, para cualquier SUSCRIPTOR que así lo solicite, en el entendido que los servicios adicionales sólo pueden prestarse previa contratación del servicio o servicios del que deriven.

### **DÉCIMA PRIMERA: Forma de Pago y Objeción de Estados de Cuenta.**

11.1 El CONCESIONARIO enviará mensualmente, al domicilio del SUSCRIPTOR el Estado de Cuenta correspondiente por la prestación de los Servicios o de forma optativa por correo electrónico según lo determinen las partes, a fin de que este realice el pago dentro de la fecha límite, mismo que también podrá ser consultado por el SUSCRIPTOR en la Página Web; en caso de falta de pago o pago extemporáneo, el SUSCRIPTOR deberá pagar las tarifas para restablecer el Servicio.

11.2 Cualquier contraprestación a cargo del SUSCRIPTOR y a favor del CONCESIONARIO deberá ser pagada en la forma señalada en el Estado de Cuenta respectivo y en cualquiera de las sucursales del CONCESIONARIO o mediante cargo recurrente a su tarjeta de crédito o débito.

11.3 La falta de recepción del Estado de Cuenta, no eximirá la obligación de pago. La fecha límite de pago será la establecida en el Estado de Cuenta, mismo que también podrá consultar en la Página Web.

11.4 En caso de que por alguna razón el CONCESIONARIO dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad a la que tuviere derecho con motivo de este contrato, no se entenderá que la misma ha sido condonada y, por el contrario, el CONCESIONARIO podrá acreditarla en un Estado de Cuenta posterior y cobrarla siempre y cuando no haya prescrito en términos de ley.

11.5 Para el caso en que el CONCESIONARIO no reciba el o los pagos dentro de los plazos aquí convenidos, podrá suspender los Servicios, mismos que el SUSCRIPTOR podrá reactivar de acuerdo con lo señalado en la Cláusula Décima Tercera del presente contrato dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al pago correspondiente. En caso de que el SUSCRIPTOR no reactive los Servicios de conformidad con lo señalado anteriormente, el CONCESIONARIO o el tercero que designe procederá a recolectar el Equipo, en los términos de la cláusula Vigésima.

11.6 El SUSCRIPTOR se obliga a pagar la totalidad de las contraprestaciones establecidas en el Estado de Cuenta correspondiente. Asimismo, el SUSCRIPTOR será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en el Estado de Cuenta y en caso de ser necesario podrá objetar cualquier cargo siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha límite de pago establecida en el Estado de Cuenta objetado. Cualquier objeción que se reciba con posterioridad no aplicará la acreditación en los términos de la presente cláusula. En caso de ser procedente la objeción, el CONCESIONARIO acreditará dicho importe al SUSCRIPTOR a más tardar dentro de las dos facturaciones siguientes, junto con la bonificación que, en su caso proceda, en términos de la normatividad aplicable. En las objeciones fuera de los términos establecidos en la presente cláusula se estará a lo dispuesto por la normatividad aplicable.

11.7 El CONCESIONARIO podrá cargar en el Estado de Cuenta cualesquiera de los adeudos derivados de los Servicios previamente suministrados y que el SUSCRIPTOR no haya cubierto oportunamente.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RESTRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

### DÉCIMA SEGUNDA: Suspensión de Servicios.

12.1 El CONCESIONARIO podrá previo aviso al SUSCRIPTOR suspender cualquiera de los Servicios si el SUSCRIPTOR incurre en cualquiera de los supuestos siguientes:

- a) No liquidar cualquier concepto señalado en el Estado de Cuenta en su totalidad, a más tardar en la fecha límite de pago.
- b) Instalar Equipos y/o accesorios no homologados por el IFT.
- c) Utilizar los Servicios en contravención a las Disposiciones Aplicables.
- d) Cuando el SUSCRIPTOR realice o pretenda realizar la comercialización, venta, reventa o cualquier actividad similar sobre cualquiera de los Servicios contratados.
- e) Mover o cambiar de ubicación el ATM o los Equipos.
- f) Por declaración judicial o administrativa de Autoridad Competente (en este caso no operará el previo aviso).
- g) Por incumplimiento o violación a cualquiera de las disposiciones establecidas en este contrato.
- h) Hacer uso de los Servicios para un fin distinto al contratado, entre otros, exceder la capacidad contratada para el Servicio de Internet, usar una línea telefónica para reventa de los Servicios de Telefonía, entre otros.
- i) Cuando el SUSCRIPTOR envíe mensajes masivos que constituyan cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios en hardware o en Internet.
- j) Hospedar sitios web amigables al spam, incluyendo sitios con software de spam.
- k) Cuando a través de los Servicios de Internet o Telefonía se hagan propuestas fraudulentas de productos y/o servicios.
- l) Cuando el SUSCRIPTOR intente acceder a cuentas o sistemas de terceros (hacking) o intente encubrir, falsificar o usurpar la identidad de la conexión de otro, mediante el uso de los Servicios contratados.
- m) Cuando se detecte la falsificación de un mensaje electrónico.

12.2 Por cualquier supuesto del numeral 12.1 de suspensión en que incurra el SUSCRIPTOR al presente contrato, éste estará obligado a pagar los cargos que se generaron hasta ese momento.

### DÉCIMA TERCERA: Reanudación de los Servicios.

13.1 Previo el pago de la tarifa de reconexión de los Servicios y siempre y cuando el SUSCRIPTOR hubiere subsanado cualquier causal de suspensión y/o esta hubiere desaparecido, el CONCESIONARIO se asegurará que se reanude la prestación de los Servicios en un máximo de 72 (setenta y dos) horas.

### DÉCIMA CUARTA: Cambio de Programación.

14.1 El CONCESIONARIO podrá aumentar, retirar o sustituir cualquiera de las señales que se incluyan en su paquete de video o TV restringida, en tal caso, se obliga a dar aviso al SUSCRIPTOR por escrito, mediante el Estado de Cuenta o vía correo electrónico o por cualquier otro medio, con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación. El SUSCRIPTOR igualmente, expresa su conformidad en recibir el paquete solicitado de acuerdo a los términos, condiciones, horarios, modalidades y tarifas. En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de las señales, podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

### DÉCIMA QUINTA: Continuidad de los Servicios y Bonificaciones por Interrupción.

15.1 El SUSCRIPTOR tiene el derecho a recibir del CONCESIONARIO el servicio de acuerdo a la calidad con la que se le haya ofrecido y conforme a lo estipulado en el presente contrato; sin embargo, en caso de que se presenten fallas en la prestación de los Servicios, imputables al CONCESIONARIO, también tendrá el derecho a recibir una bonificación de al menos el 20% del monto del precio del Servicio correspondiente al periodo de afectación, conforme a los siguientes supuestos.

15.2 Tratándose de fallas generalizadas, imputables al CONCESIONARIO, el SUSCRIPTOR tendrá el derecho de recibir dicha bonificación sin que medie aviso alguno por parte del SUSCRIPTOR. En caso de que la falla se presente en un caso concreto, por causas imputables al CONCESIONARIO, el SUSCRIPTOR afectado deberá dar aviso con fines informativos al CAT, en este caso realizará la bonificación conforme a lo estipulado en la presente cláusula.

15.3 Tratándose de casos no imputables al CONCESIONARIO, ésta bonificará o se abstendrá de cobrar al SUSCRIPTOR, la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando esté suspendido parcial o totalmente el servicio, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, por más de veinticuatro horas consecutivas, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables al SUSCRIPTOR. Para lo anterior el SUSCRIPTOR afectado deberá dar aviso con fines informativos al CAT.

15.4 El CONCESIONARIO instrumentará los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas, salvo que la autoridad competente autorice un plazo diferente. El CONCESIONARIO dará aviso al SUSCRIPTOR, por cualquier medio, y al IFT,



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

por escrito de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas.

**DÉCIMA SEXTA: Equipo, Equipo Personal e Instalaciones Adicionales del SUSCRIPTOR.**

16.1 En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo imputable al SUSCRIPTOR, el mismo deberá solicitar al CONCESIONARIO la sustitución del Equipo, conforme a los costos señalados en el pagaré que obra en la Carátula.

16.2 El Equipo cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por el CONCESIONARIO en caso de ser necesario.

**DÉCIMA SÉPTIMA: Consultas, Reclamaciones, Quejas y Reparaciones.**

17.1 El CONCESIONARIO tiene a disposición del SUSCRIPTOR el CAT y las Sucursales establecidas en la Página Web para reportar fallas, interrupciones, dudas, aclaraciones y terminación de los Servicios. El CAT se encuentra disponible los 7 (siete) días de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día.

17.2 El SUSCRIPTOR podrá obtener asistencia sin costo a través del correo electrónico establecido en la Carátula y/o Estado de Cuenta y/o Página Web, y la respuesta del CONCESIONARIO se proporcionará electrónicamente y/o en una llamada telefónica y/o por SMS.

17.3 En caso de que el SUSCRIPTOR no levante el reporte correspondiente de conformidad con lo señalado en esta Cláusula, el CONCESIONARIO no podrá tener conocimiento de las fallas de los casos concretos y/o interrupciones respectivas para su solución, en consecuencia, el SUSCRIPTOR es responsable del aviso al CONCESIONARIO al CAT.

17.4 En cuanto a la asistencia sobre el Servicio de Internet, el CONCESIONARIO atenderá exclusivamente problemas de instalación, conexión y configuración del software de acceso, explorador (browser). El CONCESIONARIO no garantiza el éxito del soporte técnico por cuestiones ajenas a los Servicios o el CONCESIONARIO, ni se responsabilizará por los posibles efectos que se puedan provocar a un Equipo Personal.

**DÉCIMA OCTAVA: Cesión de Derechos.**

18.1 El SUSCRIPTOR podrá ceder los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato, cuando: (a) dicha cesión sea derivada del traspaso de la cuenta en el domicilio del SUSCRIPTOR a un tercero ("Cesionario"); y (b) que la misma sea notificada por escrito al CONCESIONARIO dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a dicho traspaso a efecto de que se realice el cambio de titular correspondiente; y (c) que la cuenta no presente saldo deudor. En ese caso, dicho cesionario quedará obligado a: (i) cumplir con lo establecido dentro del presente contrato, y (ii) pagar cualquier adeudo que exista derivado del presente contrato, en su caso.

18.2 El CONCESIONARIO podrá en cualquier tiempo ceder o traspasar todos o parte de los derechos y obligaciones derivados del presente contrato a cualquiera de las empresas subsidiarias, filiales o su empresa controladora, debiendo notificar por escrito al SUSCRIPTOR. En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con dicha cesión, podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

**DÉCIMA NOVENA: Cambio de Domicilio.**

19.1 Cuando el SUSCRIPTOR tenga necesidad de cambiar el domicilio en donde se prestan los Servicios, éste dará un aviso por escrito con 30 (treinta) días naturales de anticipación al CONCESIONARIO, con el fin de que se pueda analizar la disponibilidad técnica de otorgar los Servicios en el nuevo domicilio. En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio sea factible, el SUSCRIPTOR deberá pagar las tarifas por este concepto que llegaran a generarse durante el proceso de cambio de domicilio. En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio no sea factible, el SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

19.2 El SUSCRIPTOR tiene prohibido instalar extensiones de cualquier Servicio en un domicilio distinto al que está especificado en la Carátula.

**VIGÉSIMA: Terminación.**

20.1 El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, por así convenir a sus intereses, haciéndolo por escrito o por correo electrónico o por teléfono. La terminación del contrato operará sin perjuicio del derecho del CONCESIONARIO de recuperar el Equipo y el pago de los adeudos pendientes.

20.2 El SUSCRIPTOR tendrá derecho a cancelar el contrato, sin el pago de pena convencional alguna, si no fuere posible ejecutar la portabilidad numérica, por causas no imputables al propio SUSCRIPTOR, dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes.

20.3 El SUSCRIPTOR acepta que en caso de terminación, estará obligado a pagar todas las cantidades pendientes de cobro por la prestación de los Servicios y devolver los Equipos al CONCESIONARIO. Para efectuar la devolución de los Equipos, bastará desconectarlos y entregarlos en cualquier Sucursal del CONCESIONARIO. En caso de no devolverlos, el SUSCRIPTOR se obliga a pagar el costo de los Equipos establecidos en la Carátula.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

20.4 El CONCESIONARIO podrá dar por terminado el presente contrato, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio al SUSCRIPTOR cuando cualquiera de los siguientes eventos se presente:

- Cuando después de haber iniciado la prestación de los Servicios, el CONCESIONARIO determine que no es factible continuar prestando cualquiera de los Servicios por causas de fuerza mayor.
- Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le confiere al SUSCRIPTOR el presente contrato.
- El SUSCRIPTOR no subsane en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieron causa a la suspensión de los Servicios, en términos de lo señalado en la Cláusula Décima Segunda anterior.
- Que el SUSCRIPTOR proporcione información falsa al CONCESIONARIO para la contratación de los Servicios.

20.5 El SUSCRIPTOR tendrá el derecho a que cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes, consentimiento que se otorgará por medios electrónicos. El SUSCRIPTOR deberá ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas

20.6 Una vez que se da por terminado el contrato, el CONCESIONARIO no podrá seguir cobrando ningún tipo de servicios al SUSCRIPTOR, sin perjuicio del derecho del CONCESIONARIO de recuperar el equipo y el pago de los adeudos pendientes.

20.7 Cuando el CONCESIONARIO modifique las condiciones originalmente contratadas, el suscriptor podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla podrá rescindir del mismo, sin penalidad alguna, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula décima y décima cuarta sin limitar.

20.8 El CONCESIONARIO reembolsará al suscriptor las cantidades improcedentes y pagadas por EL SUSCRIPTOR por cualquier concepto y que no sean compensables con otros adeudos a cargo del propio SUSCRIPTOR.

### VIGÉSIMA PRIMERA: Responsabilidad

21.1 El SUSCRIPTOR tiene prohibido de manera enunciativa, más no limitativa:

- Utilizar el Servicio para realizar llamadas intimidatorias o de amenazas.
- Utilizar el Servicio en llamadas que por sus características pudieran ser consideradas en cierto momento como masivas tales como campañas de publicidad, políticas, encuestas, que pudieran generar afectación en la Red del CONCESIONARIO.
- Hacer uso del Servicio por sí o a través de terceros en contravención a las leyes, reglamentos, reglas y demás Disposiciones Aplicables.
- La prestación de servicios, incluyendo la comercialización o reventa de servicios de telecomunicaciones por parte del SUSCRIPTOR previstos en el presente contrato..
- Realizar una conexión o intento de conexión o acceso no autorizado a la Red del CONCESIONARIO.
- Realizar cualquiera de las conductas o acciones señaladas en la Cláusula Décima Segunda del presente contrato.

### VIGÉSIMA SEGUNDA: Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

22.1 Salvo por lo dispuesto en la cláusula 15.2, ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones estipuladas en el presente contrato, si dicho incumplimiento es causado por un evento de caso fortuito o de fuerza mayor.

### VIGÉSIMA TERCERA: Cambio del Número Telefónico.

23.1 El SUSCRIPTOR podrá solicitar por escrito el cambio de su número telefónico, previo pago de la tarifa correspondiente, siempre y cuando el CONCESIONARIO cuente con las facilidades técnicas necesarias. En el caso de realizarse un trámite de cambio de número por Portabilidad Numérica, este no tendrá costo y se ejecutará en el plazo que determine la normatividad aplicable.

23.2 El CONCESIONARIO se reserva el derecho de cambiar, sin cargo alguno, el número de teléfono asignado, por razones técnicas o regulatorias, previo aviso por escrito, a través del Estado de Cuenta que se expida al SUSCRIPTOR o por cualquier otro medio que determine el CONCESIONARIO, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva del cambio.

### VIGÉSIMA CUARTA: Confidencialidad y Uso de Datos.

24.1 Ambas partes están obligadas a mantener confidencial la información que reciban de la otra parte, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El SUSCRIPTOR en la Carátula autorizará o en su caso negará al CONCESIONARIO a utilizar sus datos personales o empresariales para hacerle llegar cualquier información y/o comunicación relacionada con los Servicios y promociones. En caso de que los datos sean solicitados por alguna Autoridad Competente, el SUSCRIPTOR autoriza al CONCESIONARIO a proporcionar sus datos, de conformidad con lo señalado en el aviso y las políticas de privacidad disponibles en la Página Web.

24.2 El SUSCRIPTOR gozará del derecho a no recibir llamadas del CONCESIONARIO sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

### VIGÉSIMA QUINTA: Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios.

25.1 El CONCESIONARIO entregará al SUSCRIPTOR, la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, teniéndola además siempre a su disposición a través de la Página Web.

### VIGÉSIMA SEXTA: Derechos de Accesibilidad y no Discriminación a los Usuarios.

26.1 El CONCESIONARIO reconoce que no podrá negar los servicios por cuestiones de raza, género, religión, preferencia sexual o personas con discapacidad. El CONCESIONARIO atenderá las disposiciones y reglamentos aplicables para la accesibilidad a todas las personas.

### VIGÉSIMA SÉPTIMA: Legislación Aplicable y Jurisdicción.

27.1 El SUSCRIPTOR podrá acudir en la vía administrativa ante la PROFECO a dirimir cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

## **CAPÍTULO II. DEL EQUIPO.**

### PRIMERA: Antecedentes.

1.1 El CONCESIONARIO concede al SUSCRIPTOR el uso de los Equipos señalados en la Carátula, y en este acto declaran que son válidas todas y cada una de las manifestaciones que constan en la misma y las que, en su caso, pudiesen celebrar por la contratación expresa de Servicios Adicionales, por lo que se tienen reproducidas como si a su letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar.

### SEGUNDA: Objeto.

2.1 El CONCESIONARIO otorga el uso del Equipo al SUSCRIPTOR y éste lo recibe en perfectas condiciones, asimismo se obliga a tener y usar el Equipo exclusivamente en el domicilio de instalación y por ningún motivo podrá comercializar dicho Equipo. El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo asumiendo todas las obligaciones legales propias del comodatario, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por el CONCESIONARIO o quien ésta designe.

### TERCERA: Vigencia.

3.1 La vigencia del presente contrato de comodato será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de los servicios (la "Vigencia"), y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato.

3.2 Las partes acuerdan que sólo en caso de que SUSCRIPTOR elija contratar los Servicios a plazo forzoso en términos del Capítulo III de este contrato, la Vigencia del comodato por el Equipo asociado a los Servicios a plazo forzoso, de igual forma será forzosa para ambas partes por el plazo de 12 (doce) meses.

3.3 La terminación de los Servicios obliga al SUSCRIPTOR a devolver el/los Equipos y Accesorios en buenas condiciones al CONCESIONARIO dentro de los 15 (quince) días siguientes al aviso de terminación, en cualquiera de las sucursales del CONCESIONARIO.

3.4 El SUSCRIPTOR está obligado en todo momento durante la vigencia a notificar al CONCESIONARIO por escrito o por correo electrónico, su intención de dar por terminado el comodato objeto del presente contrato, el SUSCRIPTOR deberá hacer entrega del Equipo conforme a lo establecido en el numeral 3.2. En tanto no se verifiquen estos requisitos, se entenderán vigentes los términos y condiciones convenidos en el presente contrato de comodato. El SUSCRIPTOR acepta que en caso que éste no devuelva el Equipo y Accesorios en los plazos indicados en esta Cláusula, deberá pagar al CONCESIONARIO el costo íntegro del Equipo establecido en la Carátula, en los términos del numeral 10.2 del presente capítulo.

### CUARTA: Mal Uso de los Equipos.

4.1 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.

4.2 El SUSCRIPTOR tiene prohibido: a) vender el Equipo; b) cambiar de domicilio la instalación original del Equipo; c) utilizar el Equipo en forma comercial o en forma no autorizada por el CONCESIONARIO; d) permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, y, e) ceder el Equipo sin el consentimiento del CONCESIONARIO.

4.3 Para efectos de este contrato de comodato, el SUSCRIPTOR declara bajo protesta de decir verdad que el domicilio donde se encontrará el Equipo es el indicado en la Carátula de este contrato. El CONCESIONARIO se reserva el derecho de actuar civil o penalmente en contra de quien haga mal uso del Equipo, siendo el SUSCRIPTOR responsable solidario del uso y conservación del mismo.

### QUINTA: Uso del Equipo.

5.1 El SUSCRIPTOR se obliga a cuidar el Equipo y deberá responder por cualquier menoscabo, daño o perjuicio que se cause al mismo. El SUSCRIPTOR tiene prohibido utilizar el Equipo de forma distinta a la que originalmente está destinado.





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRANGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

5.2 El **SUSCRIPTOR** deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad ("CFE"); el **SUSCRIPTOR** reconoce que el **CONCESIONARIO** no se hará responsable de los daños o pérdidas ocasionadas por diferencias de voltaje o descargas eléctricas o cualquier otra análoga.

**SEXTA: Reporte de Fallas.**

6.1 En caso de que el Equipo presente fallas en su operación, el **SUSCRIPTOR** deberá reportarlas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al teléfono de Centro de Atención Telefónica, sin cargo alguno.

**SÉPTIMA: Robo.**

7.1 En el caso de que el Equipo sea robado o de cualquier manera sea objeto de siniestro, el **SUSCRIPTOR** deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica conforme a lo establecido en la Cláusula Sexta anterior, en un plazo que no excederá de veinticuatro (24) horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al mismo para ratificarlo por escrito, presentando la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente y demás documentos correspondientes. El **SUSCRIPTOR** deberá pagar al **CONCESIONARIO** el costo íntegro del Equipo robado, dañado o desaparecido conforme a lo establecido en la Carátula. El **CONCESIONARIO** podrá condonar el costo del Equipo robado cuando EL **SUSCRIPTOR** lo acredite con la copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente.

**OCTAVA: Cesión de derechos.**

8.1 Las Partes convienen expresamente que el **SUSCRIPTOR** no podrá ceder, transferir, comercializar o disponer en cualquier forma del Equipo y tampoco podrá retenerlo bajo concepto alguno. Sin perjuicio de lo anterior, el **CONCESIONARIO**, podrá en cualquier momento ceder o transferir los derechos y obligaciones derivados del presente contrato de comodato a sus filiales, subsidiarias controladoras y/o cualquier tercero que el **CONCESIONARIO**, designe.

**NOVENA: Terminación.**

9.1 El **CONCESIONARIO** podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad, siempre y cuando existan causas justificadas entre ellas, las hipótesis previstas en las Cláusula Vigésima del Capítulo I, de manera enunciativa y no limitativa.

9.2 El **SUSCRIPTOR** devolverá el Equipo en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales posteriores al aviso de terminación del presente contrato de comodato.

Asimismo el **CONCESIONARIO** se obliga a cancelar el título de crédito suscrito en garantía del Equipo establecido en la Carátula, al término del contrato. El **CONCESIONARIO**, por ningún motivo hará uso del título de crédito correspondiente al término del contrato, so pena de las sanciones establecidas en la normatividad aplicable.

**CAPÍTULO III. DE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS A PLAZO FORZOSO.**

Las partes acuerdan que las disposiciones contenidas en este capítulo regirán sólo para el caso de que el **SUSCRIPTOR** elija contratar los Servicios a plazo forzoso identificados en la Carátula, en ese único caso la Vigencia será forzosa para ambas partes, por el plazo de 12 (doce) meses y al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: Objeto.**

1.1 Durante la vigencia del presente contrato, el **CONCESIONARIO** se obliga a que se presten al **SUSCRIPTOR** los Servicios a plazo forzoso señalados en la Carátula, los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad preestablecida, y que son exclusivamente para uso residencial familiar, de conformidad con los términos y bajo las condiciones establecidas en el presente contrato.

**SEGUNDA: Vigencia.**

2.1 Las partes acuerdan que en caso de que el **SUSCRIPTOR** elija contratar los Servicios a plazo forzoso identificados en la Carátula, la Vigencia será forzosa para ambas partes por el plazo de 12 (doce) meses para estos Servicios

**TERCERA: Contraprestación.**

3.1 El **CONCESIONARIO** cargará al **SUSCRIPTOR** el importe de la renta mensual y de los cargos de los consumos adicionales de los Servicios a plazo forzoso contratados y de cualquier concepto accesorio a los Servicios a plazo forzoso que hayan sido aceptados por el propio **SUSCRIPTOR**, como cualquier consumo adicional al contratado o uso de capacidad en exceso, "Pagos por Evento", aplicando las tarifas vigentes y previamente registradas ante el IFT al momento de la contratación. En el estado de cuenta serán desglosados los Servicios a plazo forzoso y contendrá el detalle de los consumos relacionados con el mismo.

3.2 El **CONCESIONARIO** comenzará a cobrar los Servicios a partir de la instalación y la efectiva prestación de los mismos.

3.3 Sólo para el caso de que el **SUSCRIPTOR** haya contratado los Servicios a plazo forzoso y por ende obligándose en los términos de este capítulo, el **CONCESIONARIO** se obliga a no realizar cambio alguno a los términos, condiciones y tarifas bajo los cuales se contrata los Servicios a plazo forzoso.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/315/2017  
Servicio: TELEFONIA FIJA, INTERNET Y TELEVISION RETRINGIDA  
Expediente: PFC.H.C.1/058/2017  
Registro: 120-2017

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

### **CUARTA: Terminación.**

4.1 El **CONCESIONARIO** se obliga a comunicar por los medios previamente convenidos, por escrito o por medio de correo electrónico y con al menos 30 días de anticipación al **SUSCRIPTOR** cuando va a fenecer el plazo necesario al que se sujetó la contratación.

4.2 El **SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado el presente contrato al concluir el plazo forzoso al que se obligó, haciéndolo del conocimiento del **CONCESIONARIO** por los medios pactados, por escrito o por correo electrónico o por teléfono con al menos 15 días de anticipación, lo que no lo exime del pago de los Servicios a plazo forzoso que fue efectivamente prestado. La terminación del contrato operará sin perjuicio del derecho del **CONCESIONARIO** de recuperar el Equipo conforme a la cláusula 3.3 del Capítulo II y el pago de los adeudos pendientes de los Servicios efectivamente prestados.

4.3 Una vez concluido el plazo forzoso, el **SUSCRIPTOR** tendrá derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente al **CONCESIONARIO** en los términos anteriormente descritos, sin que lo anterior lo exima de cubrir los adeudos pendientes de los Servicios efectivamente prestados y devuelva el Equipo.

4.4 En caso de que las partes quieran dar por terminados los Servicios a plazo forzoso anticipadamente, podrán hacerlo sin perjuicio del derecho de las partes a reclamar daños y perjuicios que se hubieran causado con motivo de dicha terminación anticipada ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.

El **CONCESIONARIO** y el **SUSCRIPTOR** reconocen que las disposiciones que rigen este Capítulo, únicamente son aplicables para los Servicios a plazo forzoso identificados en la Carátula, por lo que en todo lo no previsto en este Capítulo, regirán las disposiciones generales del contrato.

**EL SUSCRIPTOR**

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

**LCDA. MARÍA LIDIA GARCÍA MARQUEZ**  
**DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y**  
**CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

  
FAR/AVVM

