

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C. 1/145/2018  
124-2018

### REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	ACCESO POR REDES LGC, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	ACCESO POR REDES LGC
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO	124-2018
FECHA DE REGISTRO	11/07/2018

### TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET096765CO-517068
VIGENCIA	16/04/2048
NATURALEZA	TELEVISION RESTRINGIDA Y ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 11 de julio de 2018

### ACCESO POR REDES LGC, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

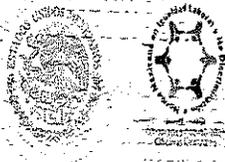
Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISION RESTRINGIDA Y ACCESO A INTERNET**, presentado por **ACCESO POR REDES LGC, S.A. DE C.V.** con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 SEXTUS fracción II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 124-2018, a 11 de julio de 2018.

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, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/210/2018  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/145/2018  
124-2018

fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 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 e internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/145/2018  
124-2018

“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:

**ACCESO POR REDES LGC, S.A. DE C.V.**

RFC ARL170822N28  
REFORMA 216, COL. CENTRO  
OCOTLÁN, JALISCO, C.P. 47800  
Tel. 01(55) 2623-0827 y 01(55) 2623-0269  
E- mail: [accesoredeslgc@gmail.com](mailto:accesoredeslgc@gmail.com)

Contrato No. \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

Nombre del Titular o Razón Social \_\_\_\_\_  
Razón Social representada por \_\_\_\_\_  
Dirección (Calle y No.) \_\_\_\_\_ Interior \_\_\_\_\_  
Colonia \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ Teléfono Casa \_\_\_\_\_  
Entre la calle \_\_\_\_\_ y la calle \_\_\_\_\_ Localidad \_\_\_\_\_  
Fecha de instalación Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

CONTRATACIÓN	
Servicio de Televisión por Cable	\$ _____
Servicio de Internet	\$ _____
<b>Total</b>	<b>\$ _____</b>

MENSUALIDAD	
Servicio de Televisión por Cable	\$ _____
Servicio de Internet	\$ _____
Renta Decodificador	\$ _____
<b>Total</b>	<b>\$ _____</b>

**ENVIO DEL ESTADO DE CUENTA**

Domiciliado \_\_\_\_ Electrónico \_\_\_\_ Otro \_\_\_\_

**Tratamiento Datos Personales**

EL CLIENTE acepta el tratamiento de sus datos personales por parte de EL OPERADOR, en los términos expresados en el AVISO DE PRIVACIDAD que es dado a conocer a EL CLIENTE a través de la página web [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com) en las oficinas de EL OPERADOR y a través de los medios de publicidad de que dispone EL OPERADOR. Cualquier modificación al Aviso de Privacidad será dada a conocer en la página [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com).

Si ( ) No ( ) \_\_\_\_\_  
Firma

**Autorización para Uso de Información**

EL CLIENTE acepta que su información sea cedida o transmitida por EL OPERADOR a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Si ( ) No ( ) \_\_\_\_\_  
Firma

**Autorización para Uso de Correo Electrónico**

EL CLIENTE acepta que su estado de cuenta le sea notificado por correo electrónico.  
Correo electrónico \_\_\_\_\_

Si ( ) No ( ) \_\_\_\_\_  
Firma

**Autorización para Cargo a Tarjeta de cargo a Tarjeta de Crédito o Débito**

Autorizo a EL OPERADOR a que cargue a mi tarjeta de crédito o débito la cantidad por concepto de servicios que EL OPERADOR me presta, la vigencia de los cargos será por \_\_\_\_\_ meses.  
Institución Bancaria \_\_\_\_\_ No. de Tarjeta \_\_\_\_\_

Si ( ) No ( ) \_\_\_\_\_  
Firma



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/145/2018  
124-2018

**Carta de los Derechos Mínimos**

EL CLIENTE acepta que la carta de de Derechos Mínimos le sea enviada por correo electrónico.  
Correo electrónico \_\_\_\_\_

Si ( ) No ( ) \_\_\_\_\_  
Firma

**Entrega Equipo Decodificador**

EL CLIENTE recibe el equipo decodificador

Modelo \_\_\_\_\_  
No. de Serie \_\_\_\_\_

Si ( ) No ( ) \_\_\_\_\_  
Firma

EL CLIENTE

EL OPERADOR

**CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA Y/O INTERNET**

EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO" QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ACCESO POR REDES LGC, S.A. DE C.V., Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "EL OPERADOR"; Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYO NOMBRE SE REFIERE EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "CLIENTE", QUIENES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

**DECLARACIONES:**

EL OPERADOR declara que:

- a) Ser una empresa legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas.
- b) Con domicilio en Reforma No. 216, Col. Centro, Ocofán, Jalisco., C.P. 47800.
- c) Su Registro Federal de Contribuyentes es: ARL-170822-N28
- d) Es una empresa que tiene como principal objeto la prestación de servicios de telecomunicaciones como lo son TV Restringida e Internet (en su conjunto para efectos de este Contrato se les denominará como "Servicio"), al amparo del título de concesión otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- e) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

EL CLIENTE declara que:

- a) Todos los datos asentados en la carátula del contrato son ciertos y cuenta con la capacidad para obligarse en los términos de este Contrato.
- b) Fue hecho de su conocimiento, la información relativa a la prestación del Servicio, las tarifas aplicables, así como, los términos y condiciones estipulados.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/145/2018  
124-2018

c) Desea contratar el (los) Servicio (s) seleccionados en la carátula, que EL OPERADOR presta de conformidad con los términos y condiciones del presente Contrato.

Las partes que suscriben el presente contrato están de acuerdo que, para fines de este, los términos empleados en el cuerpo del mismo se sujetan a las siguientes:

### CLAUSULAS:

**PRIMERA.** Para efectos del presente contrato, cuando los siguientes vocablos sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el siguiente significado y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

- **CARATULA:** Hoja que integra la portada del Contrato y contiene la información correspondiente al Operador, datos de registro de EL CLIENTE, información de los planes, paquetes, promociones y/o los servicios contratados, tarifas y costos, fecha de suscripción y demás información relativa a la contratación, la cual forma parte integral del presente Contrato.

- **CIS:** Centro Integral de Servicio, el cual puede ser consultado en la página web: [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com)

- **EL CLIENTE:** La persona física o moral que celebra el contrato con EL OPERADOR y recibe el servicio contratado

- **EL OPERADOR:** El prestador de servicios de telecomunicaciones objeto del contrato.

- **SERVICIOS ORIGINALMENTE CONTRATADOS:** Son los servicios de Televisión por Cable e Internet que EL CLIENTE puede contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios que EL OPERADOR distribuye de manera continua.

- **RECONEXION DEL SERVICIO:** Es la reactivación del servicio suspendido, después del pago de la tarifa del servicio y de reconexión respectivamente, mismas que estarán vigentes, debidamente registradas previamente en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y podrán ser consultadas en las oficinas de EL OPERADOR así como en las página de internet [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com)

- **EL RECIBO y/o ESTADO DE CUENTA y/o FACTURA:** Documento que deberá ser entregado en el domicilio del consumidor, por lo menos de manera mensual, donde se desglosara el adeudo total de los conceptos originados por cada uno de los servicios.

- **TARIFA:** Contraprestación económica que el CLIENTE paga al OPERADOR por la prestación del Servicio, misma que se encuentra debidamente registrada y vigente en el Instituto Federal de Telecomunicaciones y que se asienta en la carátula por cada servicio.

- **EQUIPO:** Los equipos, aparatos y accesorios que, se encuentren disponibles al momento de la contratación, y en general todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por EL OPERADOR a EL CLIENTE para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones

- **LOS SERVICIOS:** Son los servicios de Telecomunicaciones seleccionados en la carátula contratados por EL CLIENTE.

**SEGUNDA.** EL OPERADOR es el único responsable frente a los usuarios por la prestación de "Los Servicios" que ofrece, y proporcionará a EL CLIENTE dichos servicios siempre y cuando sean solicitados por el CLIENTE o los autorice de manera expresa, por escrito o por cualquier otro medio conforme a la normatividad aplicable incluido el electrónico, mediante el pago por parte de EL CLIENTE en moneda nacional, de la tarifa de contratación y las tarifas mensuales vigentes, de acuerdo a las condiciones y términos del presente contrato, de conformidad con "Los Servicios" contratados, las tarifas correspondientes a estos se encuentran debidamente registradas en el Registro de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas por EL CLIENTE en las páginas de internet [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com) y [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/) (en el entendido de que EL OPERADOR no es responsable de la actualización o cambio de la dirección o liga del sitio de consulta del IFT).

EL OPERADOR proporcionará a EL CLIENTE "Los Servicios" únicamente al número de aparatos receptores contratados, según sea el caso, mediante el pago por parte de EL CLIENTE de los siguientes conceptos, (i) de la tarifa de instalación que se realiza por una única ocasión al momento de contratar "Los Servicios" correspondientes y; (ii) la tarifa mensual.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/145/2018  
Registro: 124-2018

EL CLIENTE podrá solicitar a EL OPERADOR la activación de servicios y/o equipos adicionales a los originalmente contratados, en el entendido de que EL CLIENTE deberá presentar a EL OPERADOR la solicitud de contratación y activación en cualquier CIS, o bien vía telefónica para llevar a cabo la contratación. EL OPERADOR prestará el servicio dentro del domicilio señalado en el presente contrato.

Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de EL CLIENTE, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente EL OPERADOR.

EL OPERADOR no podrá obligar a EL CLIENTE a contratar algún servicio adicional como requisito para contratación o continuar con los servicios contratados, ni podrá aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; así mismo EL CLIENTE en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para EL CLIENTE y sin que este afecte el servicio principal contratado. EL OPERADOR deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.

EL OPERADOR podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando "EL SUScriptor" así lo solicite.

EL OPERADOR se obliga a prestar a EL CLIENTE el Servicio durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año en las áreas geográficas con cobertura donde exista infraestructura para ello; las Regiones y áreas geográficas que integran la cobertura podrán ser consultadas por EL CLIENTE en los CIS, en las páginas de internet [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com) y [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) y en cualquier otra forma que EL OPERADOR implemente para ello.

EL OPERADOR tendrá a disposición de EL CLIENTE que lo solicite el servicio de control parental; publicará en su página de Internet de manera clara las instrucciones para que EL CLIENTE pueda operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.

**TERCERA.-** EL CLIENTE se obliga a pagar los servicios contratados, mismos que se detallan en la carátula del presente contrato, así como cualquier otro bien y servicio que contrate en este acto o que llegue a contratar de acuerdo a los términos y condiciones del presente Contrato. Ambas partes acuerdan que la fecha de inicio del pago debe ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio.

EL CLIENTE se obliga a efectuar el pago mensual de los servicios contratados en los primeros 10 (diez) días naturales de cada mes, en el Centro Integral de Servicio (CIS).

EL OPERADOR deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un período que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato. En caso de que exista imposibilidad técnica para la prestación de dichos servicios EL OPERADOR realizará la devolución de las cantidades pagadas por adelantado dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a que se determine que existe imposibilidad técnica para la instalación de "Los Servicios", dicho plazo no se prorrogará. El importe será entregado por el mismo medio que fue pagado por EL CLIENTE.

**CUARTA.-** EL OPERADOR se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio del consumidor, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados.

El estado de cuenta y/o factura debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados y se le debe dar a conocer por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. EL CLIENTE podrá solicitar a EL OPERADOR a través de un escrito en el CIS que corresponda para que en sustitución de la obligación antes referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier otro medio distinto al señalado inicialmente por EL CLIENTE en la carátula del presente contrato tales como vía e-mail o consulta en la página web de EL OPERADOR, o aquel medio que acuerde a la tecnología así lo permita en su momento.

A solicitud de EL CLIENTE, EL OPERADOR llevará a cabo las revisiones y verificaciones necesarias sobre los cargos que no reconozca, siempre y cuando EL CLIENTE lo solicite por cualquier medio que tenga disponible el OPERADOR, y en caso de ser necesario podrá objetar cualquier cargo de las mismas, siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 días posteriores a la fecha de vencimiento de "el estado de cuenta". En caso de ser procedente la objeción, EL OPERADOR compensará dicho importe a EL CLIENTE en el estado de cuenta.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/145/2018  
124-2018

siguiente así como el pago de la bonificación del 20% sobre el cargo objetado correspondiente en un término de 15 (quince) días hábiles. Lo anterior es independiente a que EL CLIENTE cuente con un plazo no mayor de 12 meses para acudir a PROFECO a reclamar la existencia de un cargo no reconocido en la factura (Recibo) correspondiente.

**QUINTA.-** La instalación para la operación del equipo la realizará EL OPERADOR en el domicilio que haya designado EL CLIENTE para tales efectos, y se obliga a la devolución y entrega del equipo una vez finalizado el contrato.

**SEXTA.-** EL CLIENTE tendrá derecho a conocer las condiciones comerciales establecidas en este contrato, en la página de internet, [ifibramx.com](http://ifibramx.com) en caso de que el OPERADOR sustituya las señales de los canales o haga alguna modificación de la alineación de canales, las condiciones de "Los Servicios" originalmente contratados o bien en caso de que los paquetes o planes contratados sufrieran modificación alguna respecto a las características y/o contenidos de las mismas, hará del conocimiento de EL CLIENTE por los medios convenidos con una antelación de 15 días naturales a que entren en vigor dichas modificaciones a fin de que éste quede debidamente informado, a efecto de que EL CLIENTE manifieste su conformidad dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que entre en vigor dicha modificación, y en caso de que no autorice los cambios, podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato o dar por terminado el contrato. Además EL OPERADOR hará de su conocimiento dicha situación a través de pautas informativas en la programación, en su estado de cuenta, a su correo electrónico autorizado, en la página de internet [ifibramx.com](http://ifibramx.com) o cualquier otra forma que EL OPERADOR implemente para ello.

En caso de que la modificación referida en el párrafo anterior, implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el CLIENTE podrá cancelar el contrato dentro de los 30 (treinta) días siguientes a que entren en vigor las referidas modificaciones.

Los términos y condiciones de contratación no podrán ser modificados de manera unilateral por EL OPERADOR, salvo cuando implique reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que el consumidor recibiría por el mismo precio contratado, en caso de que se modifiquen de manera unilateral EL CLIENTE tendrá derecho a exigir el cumplimiento forzoso del contrato al OPERADOR o cancelar el contrato sin responsabilidad alguna.

EL OPERADOR no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias

**SEPTIMA.-** Tanto EL OPERADOR como EL CLIENTE acuerdan expresamente que las tarifas quedarán registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, también estarán a disposición de EL CLIENTE "Los Servicios" de telecomunicaciones que se oferten por EL OPERADOR en la página web [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com). Todos los pagos de "Los Servicios" ofrecidos por EL OPERADOR se pagarán en los términos establecidos en el presente contrato en moneda nacional; el pago del servicio contratado será a partir de la fecha de la prestación del servicio.

**OCTAVA.-** EL CLIENTE conviene en permitir previo aviso el acceso al domicilio en que se encuentren instalados los equipos al personal de EL OPERADOR, previa identificación, para realizar reparación, retiro o modificación del sistema cuando se requiera con la finalidad de incrementar la calidad de "Los Servicios" contratados. El incumplimiento de esta cláusula dará lugar a la terminación del presente contrato.

EL OPERADOR, previo aviso, podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación de "Los Servicios", para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo, que podrán ser de las 00:00 horas a las 06:00 horas. EL CLIENTE está informado que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse suspendido el Servicio. En caso de que EL OPERADOR exceda los horarios señalados deberá compensar y bonificar al consumidor el tiempo que exceda la afectación conforme a lo señalado en la cláusula anterior.

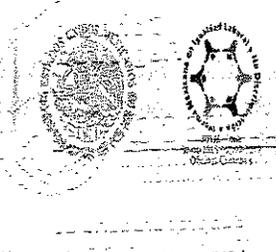
EL CLIENTE podrá solicitar a EL OPERADOR "Los Servicios" de cambio de lugar de la instalación del cableado interno por cualquier medio que se tenga disponible, cubriendo los importes que correspondan.

El equipo terminal de telecomunicaciones instalado en el domicilio es otorgado en arrendamiento y contará con garantía por el tiempo de vigencia del contrato misma que se hará efectiva por EL OPERADOR en caso de ser necesario, EL OPERADOR suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado, por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione a EL CLIENTE un equipo terminal de Telecomunicaciones sustituto de las mismas características. La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando el OPERADOR acredite que el CLIENTE está haciendo uso del servicio de Telecomunicaciones.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/145/2018  
Registro: 124-2018

En caso de pérdida del equipo terminal por causa de un delito, pérdida o extravió, EL CLIENTE deberá presentar denuncia ante la autoridad competente y dar aviso a EL OPERADOR, a efecto de que dicho equipo le sea reemplazado sin costo alguno.

**NOVENA.-** EL OPERADOR podrá suspender el servicio sin ninguna responsabilidad cuando EL CLIENTE deje de pagar la mensualidad correspondiente a "LOS SERVICIOS" contratados en el plazo que debiera hacerlo. Una vez suspendido el servicio, EL CLIENTE deberá liquidar las cantidades adeudadas a EL OPERADOR durante el transcurso del mes en que este le fue suspendido, ya que en caso contrario se dará por terminado el presente contrato.

**DECIMA.-** En los casos de que proceda la reconexión de "Los Servicios", EL OPERADOR reconectará el servicio inmediatamente, una vez que EL CLIENTE haya pagado la cantidad adeudada más la tarifa por reconexión que en su caso se tenga establecida, conforme a las tarifas previamente registradas, mismas que pueden ser consultadas en la página [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com) y <http://ucswweb.ift.org.mx/iftvisor/>.

EL OPERADOR podrá rescindir el contrato cuando EL CLIENTE no cubra las cantidades adeudadas dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de suspensión del servicio.

**DECIMA PRIMERA.-** EL OPERADOR se obliga a cumplir con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas, debiendo informar a los titulares de los datos, la información que se recaba de ellos y con qué fines.

**DECIMA SEGUNDA.-** La vigencia del presente contrato será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de "Los Servicios", 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, EL CLIENTE deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató "Los Servicios" de telecomunicaciones, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de EL OPERADOR; lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con EL OPERADOR por "Los Servicios" de telecomunicaciones efectivamente utilizados.

Tanto EL CLIENTE, como EL OPERADOR podrán dar por terminado en cualquier momento el contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa.

**DECIMA TERCERA.-** EL OPERADOR dará aviso a EL CLIENTE por los medios convenidos de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación de "Los Servicios" con una antelación mínima de 24 horas.

En caso que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o no se preste o proporcione por causas imputables a EL OPERADOR, éste deberá compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación de al menos un 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio. Dicha compensación y bonificación se realizará en el siguiente periodo de facturación o por el mismo medio en que son pagados los servicios en caso que no exista facturación posterior.

Si se interrumpe el Servicio por un tiempo mayor de 12 horas consecutivas después de haber sido reportado por caso fortuito o fuerza mayor, EL OPERADOR bonificará a EL CLIENTE la parte proporcional de la renta mensual del Servicio correspondiente al tiempo que dure la interrupción, EL OPERADOR deberá reembolsar la parte proporcional del precio del servicio que dejó de prestar y abstenerse de cobrar por el periodo que dure la reparación.

Si EL CLIENTE desea dar por terminado el contrato y EL OPERADOR se encuentre imposibilitado para bonificar y compensar en el siguiente periodo de facturación, en caso de no existir una factura posterior por terminación del contrato, éste deberá otorgarlos por los mismos medios en los que EL CLIENTE realizó el pago por "Los Servicios".

Las partes acuerdan que una vez terminado el contrato, la devolución del equipo instalado será a cargo de EL CLIENTE en las oficinas de EL OPERADOR donde se llevó a cabo dicha contratación o donde éste indique, sin perjuicio de que EL OPERADOR proceda a retirar y recoger el equipo proporcionado para "Los Servicios" contratados.

**DECIMA CUARTA.-** Este contrato es voluntario para ambas partes contratantes y los derechos que de él se deriven, sólo podrán cederse con el consentimiento de EL CLIENTE por escrito a EL OPERADOR. Asimismo, para el caso de cualquier cambio de domicilio deberá solicitarlo EL CLIENTE con un mínimo de 3 (tres) días de anticipación, para permitir a EL OPERADOR retirar el equipo de su propiedad del domicilio anterior de



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.G.1/145/2018  
124-2018

EL CLIENTE e instalarlo en el plazo de 10 (diez) días hábiles en el nuevo domicilio señalado. De lo contrario, todo el equipo faltante que no retire EL OPERADOR será cargado y pagado por EL CLIENTE. En caso de que el nuevo domicilio de EL CLIENTE se encuentre fuera de la zona autorizada para la prestación del servicio, el contrato se dará por terminado definitivamente sin responsabilidad para ambas partes.

**DECIMA QUINTA.-** Ambas partes acuerdan que el presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

**I. Sin responsabilidad para EL OPERADOR:**

- a) En su caso por, la muerte de EL CLIENTE; por disolución o liquidación de EL CLIENTE; o por concurso mercantil declarado a EL CLIENTE.
- b) Por información imprecisa en los datos proporcionados por el propio CLIENTE y que fueron asentados en la carátula del presente Contrato;
- c) Por la cesión de los derechos de EL CLIENTE derivados de este Contrato sin el consentimiento de EL OPERADOR;
- d) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente; o por cualquier otra causa permitida por las leyes aplicables.
- e) Por utilizar "Los Servicios" en forma distinta al uso bajo el cual fue contratado o bien por revender dichos servicios a terceros sin autorización por parte del EL OPERADOR.

**II. Sin responsabilidad para EL CLIENTE:**

- a) Por disolución o liquidación de EL OPERADOR;
- b) En caso de que EL OPERADOR no preste "Los Servicios" de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes.
- c) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente.
- d) Porque EL CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones del presente Contrato, o en su caso por la modificación que implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o modificación de la programación, y/o digitalización del o "Los Servicios" originalmente contratados, previa solicitud.
- e) Terminación o revocación del título de concesión.
- f) Cambio en el domicilio y EL OPERADOR no cuente con cobertura.
- g) Si EL OPERADOR hace caso omiso de cualquier solicitud procedente presentada por EL CLIENTE.
- h) Por cualquier otra causa permitida por las leyes aplicables.

De igual manera, será causa de terminación del presente contrato, el incumplimiento de las partes a cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, especialmente, la falta de pago por parte de EL CLIENTE de dos o más mensualidades de las obligaciones derivadas del presente contrato.

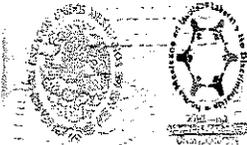
**DECIMA SEXTA.-** EL OPERADOR y EL CLIENTE reconocen que la prestación del Servicio está sujeta a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Título de Concesión, el Instituto Federal de Telecomunicaciones, según corresponda, la NOM-184-SCFI-2012, y demás disposiciones y ordenamientos legales aplicables.

**DECIMA SEPTIMA.-** EL OPERADOR tendrá disponible las 24 (veinticuatro) horas de los 7 (siete) días de la semana el servicio de atención a clientes, por cualquier queja, consultas, fallas o deficiencia en el servicio e por incumplimiento en los términos del contrato, EL CLIENTE dará aviso a EL OPERADOR a través del contacto en línea en la página web: [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com), o bien, al número de teléfono de atención a clientes 01-392-925-0718 y sea atendido por un operador que valide y clasifique la falla reportada, para que con la colaboración de EL CLIENTE se proceda a revisar



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/145/2018  
Registro: 124-2018

que las instalaciones estén correctamente conectadas, así como llevar a cabo un reseteo de los equipos, EL OPERADOR solicitará a EL CLIENTE que informe la falla a efecto de corregirla al momento, en caso contrario se procederá de inmediato a levantar el reporte de la queja para que en un término que no excederá de 8 horas se envíe de inmediato al domicilio de EL CLIENTE al técnico para la solución de la queja y la reparación de las fallas.

**DECIMA OCTAVA.-** El OPERADOR deberá proveer "Los Servicios" de telecomunicaciones contratados por el CLIENTE conforme a los parámetros de calidad establecidos en este contrato o bien los que para tal efecto emita el IFT.

**DECIMA NOVENA.-** El presente Contrato mantendrá toda su fuerza legal durante la vigencia del mismo y solo se podrá cambiar por otro por acuerdo de las partes. El consentimiento a dicho cambio se otorgará por los medios electrónicos.

**VIGESIMA.-** El OPERADOR no realizará llamadas al CLIENTE sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente el CLIENTE manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos y/o correo electrónico [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com).

**VIGESIMA PRIMERA.-** A la firma del presente contrato EL OPERADOR entrega a EL CLIENTE la CARTA DE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE "LOS SERVICIOS" PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, misma que independientemente de dicha entrega será difundida en la página de EL OPERADOR. Dicha carta deberá ser entregada y/o enviada a través de medios electrónicos al CLIENTE de conformidad con lo señalado en la caratula

**VIGESIMA SEGUNDA.-** Con la finalidad de que los términos y condiciones comerciales pactados entre las PARTES por virtud del presente contrato, sean del conocimiento y alcance de aquellas personas con capacidades diferentes, EL OPERADOR pondrá a disposición de dichas personas personal autorizado y capacitado en los establecimientos correspondientes para hacerle del conocimiento dichos términos y condiciones para que tengan acceso a "Los Servicios" de telecomunicaciones ofrecidos por EL OPERADOR en igualdad de condiciones con los demás usuarios y total conocimiento del presente contrato así como a través de medios electrónicos incluyendo la página electrónica del OPERADOR misma que tendrá funciones de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que el IFT para tal efecto emita.

Los CLIENTES con discapacidad de ninguna manera serán discriminados en la contratación de "Los Servicios" objeto del presente contrato y en la provisión de "Los Servicios" de referencia.

**VIGESIMA TERCERA.-** Los Servicios provistos por EL OPERADOR a EL CLIENTE, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

EL CLIENTE podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por EL OPERADOR, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

EL OPERADOR se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

EL OPERADOR preservará la privacidad de EL CLIENTE y la seguridad de la red.

EL OPERADOR publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

EL OPERADOR podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por EL CLIENTE, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia

**VIGESIMA CUARTA.-** EL CLIENTE podrá consultar los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados y que ofrece EL OPERADOR, a través de los medios impresos proveídos por EL OPERADOR, en los establecimientos correspondientes de este último y en la página de internet [www.ifibramx.com](http://www.ifibramx.com).



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/210/2018  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/145/2018  
Registro: 124-2018

**VIGESIMA QUINTA.-** EL OPERADOR prestará "Los Servicios" contratados por el CLIENTE en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin que se establezcan privilegios o distinciones en forma discriminatoria alguna.

**VIGESIMA SEXTA.-** Las partes se sujetarán a la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal Del Consumidor para efectos de dirimir cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de este contrato las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes, renunciando al fuero, que por razón de sus domicilios presentes o futuros, pudiera corresponderles.

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **124** de fecha **11 de Julio de 2018**. Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de 'EL SUSCRIPTOR', se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/ Acceso por Redes LGC, S.A. de C.V.!! Acceso por Redes LGC 124-2018.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/ Acceso por Redes LGC, S.A. de C.V.!! Acceso por Redes LGC 124-2018.pdf) y en el siguiente código.



Leído este contrato se suscribe por duplicado quedando el original en poder de EL OPERADOR y la copia en poder de EL CLIENTE, mismo que se firma por las partes en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

EL CLIENTE

EL OPERADOR

\_\_\_\_\_

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

**LCDO. CARLOS IBARGÜENGOYTIA RIVA PALACIO**  
**DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y**  
**CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

