

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/243/2017  
Registro: 227-2017

"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 TELE IMAGEN POR CABLE, S. DE R.L. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL TELE IMAGEN POR CABLE, S. DE R.L. DE C.V.  
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO 227-2017  
FECHA DE REGISTRO 06/11/2017

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO FET085793CO-106719  
VIGENCIA 02/07/2045  
NATURALEZA TELEVISION RESTRINGIDA Y ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 06 de noviembre de 2017

**TELE IMAGEN POR CABLE, S. DE R.L. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET**, presentado por **TELE IMAGEN POR CABLE, S. DE R.L. 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 227-2017, a 06 de noviembre de 2017.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/243/2017  
Registro: 227-2017

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

XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los

Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de televisión restringida e internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
 Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C. 1/243/2017  
 Registro: 227-2017

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

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

<b>TELE IMAGEN POR CABLE, S. DE R.L. DE C.V.</b> Sucursal: _____ <b>Contrato de Servicios</b>		Folio _____ No. Promotor _____ No. Contrato _____ Fecha _____
<b>DATOS SUScriptor</b>		
Nombre o Razón Social: _____ Domicilio: _____ RFC: _____ Teléfono: _____ Celular: _____ Correo electrónico: _____ Domicilio o correo electrónico para recibir factura: _____		
<b>SERVICIOS CONTRATADOS</b>		
Paquete o servicio contratado: _____ No. De Televisores contratados: _____ Marca: _____ Modelo: _____ No. de serie: _____ FOLIO IFT: _____		Tipo: _____ Gigabyte: _____ El ancho de banda o gigabyte contratado se repartirá entre los aparatos conectados simultáneamente. módem: _____ modelo: _____ No. de serie: _____
<b>PAGO POR SERVICIOS</b>		
\$ _____ ( 00/100 M.N) por concepto de instalación \$ _____ ( 00/100 M.N.) por concepto de la mensualidad de los servicio(s) contratados		
<b>INFORMACIÓN PARA INSTALACIÓN</b>		
Fecha y hora de instalación: _____ Fecha límite de pago de su mensualidad: _____ Observaciones: _____ _____		



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/243/2017  
227-2017

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

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

### AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

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

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

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

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

Firma o rubrica de "EL SUSCRIPUTOR" \_\_\_\_\_

### AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

- "EL SUSCRIPUTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea cedida o transmitida por "EL PROVEEDOR" a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma o rubrica de "EL SUSCRIPUTOR" \_\_\_\_\_

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA POR CABLE E INTERNET, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELE IMAGEN POR CABLE, S. DE R.L. DE C.V., TITULAR DE UNA CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL PARA PRESTAR SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE "EL SUSCRIPUTOR" CUYO NOMBRE Y DOMICILIO SE DETALLAN EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, BAJO LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

### I.- Declara "EL PROVEEDOR"

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato de acuerdo al Acta Constitutiva No. 2,108 de fecha 07 de abril de 2011 presentada ante el Licenciado José Solorzano Herrejón, Notario Público número 1 de la Ciudad de Morelia, Michoacán.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos de Representante Legal para la celebración de este Contrato.
- C) Objeto Social: Instalar, operar y explotar un Red Pública, para la prestación de servicios de Telecomunicaciones.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente TIC110407M39.
- E) Con dirección fiscal en Blvd. García de León No. 1035, Colonia Chapultepec Sur, 58260 Morelia, Michoacán.
- F) Que cuenta con título de concesión único para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión de fecha 02 de julio de 2015, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).



# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/243/2017  
227-2017

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

G) Señalo como domicilio legal el ubicado en Real de Hidalgo No. 221, Fraccionamiento Real de la Plata, C.P. 42083 Pachuca, Hidalgo.

## II.- Declara "EL SUSCRIPTOR"

- A) Que desea solicitar este servicio, que tiene capacidad legal para contratar y que está de acuerdo en celebrar el presente Contrato.  
B) Que tiene su domicilio el indicado en la carátula.  
C) Que tiene su domicilio para la instalación de equipos el ubicado en (en caso de ser diferente al señalado en la carátula)  
D) Con Registro Federal de Contribuyentes \_\_\_\_\_

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. DEFINICIONES

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

1. CFE: Comisión Federal de Electricidad.
2. Comodato: "EL PROVEEDOR" entrega a "EL SUSCRIPTOR" gratuitamente el Equipo para que haga uso de él, con la obligación de restituir el mismo a "EL PROVEEDOR" una vez terminado su uso.
3. Equipo: Aparatos, líneas y accesorios propiedad de "EL PROVEEDOR" otorgados a "EL SUSCRIPTOR" en comodato.
4. Equipos Personales: Equipos propiedad de "EL SUSCRIPTOR" tales como televisores, equipos de cómputo, móviles, teléfonos fijos, módems.
5. IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.
6. PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.
7. Servicio: Servicio de Televisión Restringida e Internet.
8. Servicios adicionales: Conjunto de servicios opcionales que "EL PROVEEDOR" podrá prestar a "EL SUSCRIPTOR" de manera adicional al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando "EL SUSCRIPTOR" autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dicho servicio.
9. Título de Concesión Única: Autorización que otorga la autoridad competente a "EL PROVEEDOR" para prestar servicios públicos de Telecomunicaciones.

### SEGUNDA. OBJETO

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

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

### TERCERA. TARIFAS

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

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/243/2017  
227-2017

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

### CUARTA. EQUIPO EN COMODATO.

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

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

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

### QUINTA. VIGENCIA

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

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

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

### SEXTA. PAGOS

El pago de la mensualidad señalada en la carátula, "EL SUSCRIPTOR" deberá hacerlo en los 16 (dieciséis) primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a "EL SUSCRIPTOR" el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

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

"EL PROVEEDOR", cuando realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación de los Servicios y/o disminución en el número de Servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a "EL SUSCRIPTOR" con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, "EL



# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
PFC.H.C.1/243/2017  
227-2017

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

"EL SUScriptor" podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 30 días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

## SÉPTIMA. FACTURACIÓN

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

## OCTAVA. SUSPENSIÓN

Cuando "EL SUScriptor" no paga dentro de ese mes "EL PROVEEDOR" suspenderá el Servicio sin ninguna responsabilidad a partir del día 21 del mes corriente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de "EL SUScriptor" el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el IFT, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

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

## NOVENA. INICIO Y CONTRAPRESTACIÓN

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

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

En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del Servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para "EL SUScriptor" y en perjuicio de "EL PROVEEDOR", el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días hábiles siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para "EL PROVEEDOR".

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

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

## DÉCIMA. CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/243/2017  
Registro: 227-2017

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

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

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

"EL PROVEEDOR" está obligado a proporcionar un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar el bloqueo de cierto contenido dentro de la programación clasificada para mayores de edad.

### DÉCIMA PRIMERA. BONIFICACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

- Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- Si "EL SUSCRIPTOR", comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de "EL PROVEEDOR" o del IFT;
- Si "EL SUSCRIPTOR", cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de "EL PROVEEDOR";



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/243/2017  
Registro: 227-2017

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

- d) Si "EL SUScriptor", no cubre todas las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR" dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los Servicios.

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

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

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

### DÉCIMA CUARTA. CAMBIO DE DOMICILIO

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

### DÉCIMA QUINTA. CALIDAD EN EL SERVICIO

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

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

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

"EL PROVEEDOR" en caso de que no cumpla con los términos originalmente contratados, "EL SUScriptor" podrá rescindir el mismo, lo cual deberá ser realizado por "EL SUScriptor" dentro de los 15 días naturales siguientes a partir de la entrada en vigor, en cuyo caso deberá pagar en forma inmediata, las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR" hasta ese momento por los Servicios que le hayan sido prestados. Si "EL SUScriptor" no proporciona el correspondiente aviso de terminación en el plazo señalado o bien si transcurrido dicho plazo "EL SUScriptor" continua utilizando, aprovechando y/o accediendo a los Servicios, esto se considerará como la aceptación de los términos y condiciones del nuevo contrato registrado ante PROFECO y de su aplicación a los Servicios contratados previamente.

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

### DÉCIMA SÉPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/243/2017  
Registro: 227-2017

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

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

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

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

### DÉCIMA OCTAVA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

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

### DÉCIMA NOVENA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD

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

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

### VIGÉSIMA. ATENCIÓN A FALLAS

"EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a "EL PROVEEDOR" de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 01 (771) 148-7141, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico: [telecable.pachuca@gmail.com](mailto:telecable.pachuca@gmail.com), información que se encuentra disponible en la página <http://teleimagen.com.mx>

### VIGESIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

### VIGÉSIMA SEGUNDA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

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

### VIGÉSIMA TERCERA. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR

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

### VIGESIMA CUARTA. NEUTRALIDAD DE LA RED

Los Servicios provistos por "EL PROVEEDOR" a "EL SUSCRIPTOR", cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/531/2017  
Servicio: TELEVISION RESTRINGIDA E INTERNET  
Expediente: PFC.H.C. 1/243/2017  
Registro: 227-2017

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

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

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

"EL PROVEEDOR" preservará la privacidad de "EL SUScriptor" y la seguridad de la red.

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 SUScriptor", siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia

VIGESIMA QUINTA. MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN

Este modelo de Contrato de Adhesión, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 227 de fecha 06 del mes de noviembre de 2017.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en <https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca/spt/Tele Imagen por Cable, S. de R.L. de C.V.!!Tele Imagen por Cable, S. de R.L. de C.V. 227-17.pdf> y en el siguiente código.



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

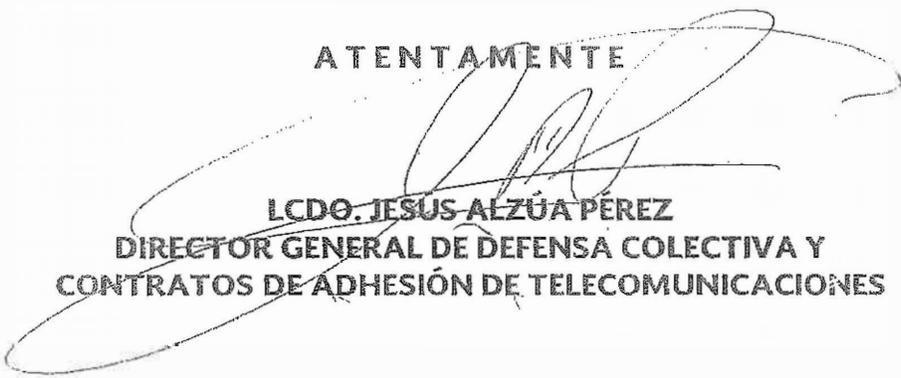
Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

"EL PROVEEDOR"

"EL SUScriptor"

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

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

