



Oficio:

Servicio:

Expediente:

Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015

Televisión restringida y transmisión de datos por cable

PFC.H.C.1/045-2015

008-2015



México, Distrito Federal, a los 07 días del mes de diciembre de 2015.

ABRAHAM ISRAEL SALAS FUENTES
SISTEMAS CV SIETE S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y TRANSMISIÓN DE DATOS POR CABLE**, presentado por **SISTEMAS CV SIETE, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 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 008-2015, a los 07 días del mes de diciembre de 2015.

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, fr. II; 191, fr. V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fr. IX; 191, fr. XIII; 191, fr. XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fr. II; 200 fr. 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.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:

Servicio:

Expediente:

Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015

Televisión restringida y transmisión de datos por cable

PFC.H.C.1/045-2015

008-2015



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 Telefonía, internet y televisión restringida 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 "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:



SISTEMA CV SIETE S.A. DE C.V.
 R.F.C. SCS000407QK6
 Av. Benito Juárez Sur # 500 2° piso.
 Col. Francisco Murguía
 C.P. 50130. Toluca, Estado de México
 Tel. (722) 454 - 1144
 www.twistertelecom.mx

Folio: _____

Contrato: _____

Fecha: _____ de _____ de 20____

CARÁTULA DE CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**DATOS GENERALES DEL SUSCRIPTOR**

R.F.C: _____

Nombre o Denominación Social: _____

Nombre del Representante Legal: _____

(en caso de Denominación Social)

DATOS DEL DOMICILIO

Calle: _____ No: _____

Entre calle: _____ y calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____ C.P.: _____

Estado: _____ Descripción de Fachada: _____

Teléfonos: _____ E mail: _____

Domicilio

Celular

Otro

M.N.

CONTACTO ADICIONAL

Nombre (s): _____ Teléfono: _____ Parentesco: _____

17 FEB 2016

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:

Servicio:

Expediente:

Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015

Televisión restringida y transmisión de datos
por cable

PFC.H.C.1/045-2015

008-2015



TELEVISION		INTERNET	
Contratación:	\$ M.N.	Contratación:	\$ M.N.
Servicio:	\$ M.N.	Servicio: Velocidad hasta	\$ M.N.
Incluye renta de: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ decodificadores		Residencial ☐ Empresarial ☐	
Desglose:		Cablemodem Inalámbrico:	\$ M.N.
Otro:	\$ M.N.	Pago por activación (B):	\$
Pago por activación (A):	\$ M.N.	Pago mensual (D):	\$ M.N.
Pago mensual (C):	\$ M.N.	Promoción:	\$ M.N.
Promoción:	\$ M.N.		
Total por Concepto de Activación del Servicio de Televisión y/o Internet (A+B):		\$ M.N.	
(Dentro de este monto se incluyen los pagos del primer mes de servicio)			
Total por Concepto de Mensualidad del Servicio de Televisión y/o Internet (C+D):		\$ M.N.	
DESEO QUE MI ESTADO DE CUENTA SEA ENVIADO VÍA CORREO Electrónico ☐ Ordinario ☐			

FIRMA DE CONFORMIDAD: _____

AVISO DE PRIVACIDAD

Con fundamento en los artículos 15 y 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) hacemos de su conocimiento que Sistema CV Siete S.A. de C.V., con domicilio en Montecito No. 38, Piso 31, Oficina 34, Colonia Nápoles, Delegación Benito Juárez C.P. 03810, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y de su protección.

Su información personal será utilizada para los siguientes fines: proveer los servicios y productos solicitados; notificarle sobre los servicios contratados, envío de facturas y estados de cuenta, evaluar la calidad de los productos que brindamos, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con Usted.

Le recordamos que Usted tiene derecho al Acceso, Rectificación y Cancelación de sus datos personales, así como a oponerse al tratamiento de los mismos o a revocar el consentimiento que para dicho efecto nos haya otorgado. Para ello, será necesario enviar un correo electrónico a la dirección electrónica clientes.twister@gruposite.com.mx en el que se adjunte una solicitud en los términos que marca la LFPDPPP en su artículo 29 o bien hacer uso de nuestro formato que para tal efecto ponemos a su disposición en www.twistertelecom.mx; o bien comunicarse al teléfono 4-54-11-44.

Si desea conocer nuestro aviso integral, por favor ingrese a www.twistertelecom.mx

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

17 FEB 2016



Oficio:

Servicio:

Expediente:

Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015

Televisión restringida y transmisión de datos por cable

PFC.H.C.1/045-2015

008-2015



DOCUMENTOS ANEXOS DEL SUScriptor

Identificación: IFE ☐ Pasaporte ☐ Licencia ☐ Otra ☐
Comprobante de domicilio: Luz ☐ Agua ☐ Teléfono ☐ Otro ☐

PAGARÉ

Toluca, Estado de México a ____ de ____ del 20 ____

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a cumplir incondicionalmente en esta ciudad o en cualquier otra que me requiera Sistema CV Siete S.A. de C.V., la cantidad de \$ ____ .00 (Valor en letra) ____ recibido en bienes a mi entera satisfacción.

Este pagaré es mercantil, en caso de que no fuera pagado a la vista causará interés moratorios del 4% mensual por todo el tiempo que incurra en mora.

Nombre: _____

Firma: _____

CONFORMIDAD DE PLAZO FORZOSO

Acepto el plazo forzoso de contratación de meses a partir de la firma del presente documento, por lo que reconozco que en caso de cancelación anticipada cubriré incondicionalmente como pena convencional, el total de mensualidades faltantes de pago, a las que, en su caso, no le aplicarán los beneficios de la promoción con la que se hubiera contratado. Una vez vencido el plazo forzoso la presente ampliación de servicios contratados se volverá por tiempo indefinido y voluntario para ambas partes.

ACEPTO PLAZO FORZOSO

PAGARÉ

Toluca, Estado de México a ____ de ____ de 20 ____

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad o en cualquier otra que me requiera Sistema CV Siete S.A. de C.V. la cantidad de \$2,000.00 (dos mil pesos) por cada equipo decodificador que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual.

Lo anterior en atención a que dichos equipos forman parte de la red de telecomunicaciones del PROVEEDOR.

Este pagaré es mercantil, en caso de que no fuera pagado a la vista causará el interés legal.

Nombre: _____

Firma: _____

IMPORTANTE

PLAZO FORZOSO.- Este contrato podrá tener un plazo forzoso, de 6 meses o 1 año, siempre y cuando se contrate a través de una promoción de pago adelantado. Esta promoción, registrada en los Sitios Oficiales de Consultas de Tarifas, otorgará beneficios económicos o en servicios al consumidor.

En este supuesto no aplicará devolución o reembolso.

RECONEXIÓN.- Reactivar un SUScriptor SUSPENDIDO tendrá un costo de \$ ____ M.N. Este costo se encuentra registrado en los Sitios Oficiales de Consultas de Tarifas

17 FEB 2016

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:

Servicio:

Expediente:

Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015

Televisión restringida y transmisión de datos por cable

PFC.H.C.1/045-2015

008-2015



CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y DE TRANSMISIÓN DE DATOS POR CABLE, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SISTEMA CV SIETE, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, DENOMINADA EL "PROVEEDOR", Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYOS DATOS APARECEN EN LA CARATULA DEL PRESENTE, DENOMINADA EL "SUSCRIPTOR", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I.- DECLARA EL "PROVEEDOR":

a) Que es una Sociedad Mercantil mexicana debidamente constituida, según consta en el instrumento notarial número treinta y nueve mil doscientos veintiuno emitido por el Licenciado Francisco de Icaza Dufour, Notario Público número 111 del Distrito Federal en fecha 7 de abril del año 2000; b) Que dentro de su objeto social, se encuentra, entre otros, la instalación, operación y/o explotación de redes públicas de telecomunicaciones, la explotación comercial de una Red Pública de Telecomunicaciones en la Ciudad de Toluca, Estado de México, a través de la cual presta el servicio de televisión restringida por cable, transmisión bidireccional de datos y de valores agregados; c) Que para fines de este contrato su apoderado legal es el Lic. Abraham Israel Salas Fuentes, cuyas facultades le fueron otorgadas mediante el instrumento notarial número 226.653 emitido ante la fe del Licenciado Fausto Rico Álvarez, de la Notaria 6 del Distrito Federal en fecha 1ro de Marzo del 2006 d) Tener la capacidad legal y económica para obligarse en el presente contrato; e) Manifiesta ser el único responsable frente a los usuarios por la prestación de los servicios ofrecidos en el presente contrato f) Que para fines de este contrato señala como domicilio el ubicado en Montecito Número 38, piso 31, Oficina 34, Colonia Nápoles, Delegación Benito Juárez, C.P. 03810, en la Ciudad de México, Distrito Federal g) contar con los mecanismos suficientes para la atención de personas con discapacidad que requieran del servicio que provee.

II.- DECLARA EL "SUSCRIPTOR":

a) Que todos los datos establecidos en la carátula del presente contrato le son propios y verdaderos. b) Que tiene las capacidades legales para la firma del presente contrato.

III.- DECLARAN AMBAS "PARTES"

a) Que reconocen y otorgan validez a todos y cada uno de los datos listados en la caratula del presente, teniéndolos por reproducidos como sí a la letra se insertasen, para todos los efectos a que haya lugar.

GLOSARIO.- Las partes están de acuerdo en definir las siguientes palabras para un mayor y mejor entendimiento del presente contrato: **CAS: Centro de Atención al Suscriptor**, local comercial de Twister Telecom donde se atiende directamente al Suscriptor, ubicada en Avenida Benito Juárez sur 500, segundo piso en la colonia Francisco Murguía, en la ciudad de Toluca, Estado de México con horarios de atención personal al SUSCRIPTOR.; **CAS telefónico:** Número telefónico al que el SUSCRIPTOR pueden comunicar sus quejas, sugerencias y/o iniciar aclaraciones; **CAS electrónico:** es la dirección de correo electrónico a la que el SUSCRIPTOR podrá direccionar sus quejas, sugerencias y/o iniciar aclaraciones: suscriptores@twistertelecom.mx; **EQUIPOS:** Es todo aquel aparato y accesorio que incluye sin limitar las unidades de control, cajas de control, líneas de cable, alambres, planta, cable módem, cable coaxial, tarjeta de red, cable modem y en general todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por el PROVEEDOR en el domicilio del Suscriptor para la prestación de los servicios El PROVEEDOR entrega al Suscriptor los equipos en la figura de Arrendamiento, cuyo costo de renta podrá estar integrado -hasta cuatro decodificadores- al monto total del monto de la prestación del servicio. **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones; **PENA CONVENCIONAL:** Refiere al pago que deberá de realizar el SUSCRIPTOR si desea cancelar el contrato anticipadamente y que equivale a 2 meses si la cancelación la realiza en el primer mes y que disminuirá en un 20% por cada quinta parte de transcurso de vigencia del contrato, la cantidad contenida en la penalización se cobra en razón de lo señalado en el apartado IMPORTANTE de la carátula del presente contrato. **Servicios Adicionales:** Son aquellos servicios que EL PROVEEDOR podrá otorgar al suscriptor con un costo adicional distintos a los contratados y bajo solicitud expresa del suscriptor. A la fecha de firma del presente Contrato EL PROVEEDOR no presta servicios adicionales y en el supuesto de que lo hiciera se registrarán por el contenido de la cláusula CUARTA del presente contrato. **Sitios oficiales de consulta de tarifas:** los medios oficiales de consulta de las tarifas y condiciones comerciales que vigentes para este contrato, así como su formato e la contratación se pueden consultar en www.twistertelecom.mx o bien a través del CAS y/o CAS Telefónico. Estas tarifas se encuentran también disponibles para su consulta a través del Portal Electrónico del Registro Público de Tarifas del IFT en la dirección electrónica www.ift.org.mx; **Suscriptor Desconectado:** Suscriptor que ha dejado de pagar su mensualidad anticipada (siguiente mes en el que actualmente se encuentra activo) hasta 60 días del pago. **Suscriptor Suspendido:** Suscriptor que no tiene reconocido el pago de dos mensualidades continuas; **Visita Técnica:** Se refiere a la asesoría técnica que se da en el domicilio del suscriptor por personal autorizado, capacitado e identificado del PROVEEDOR. El concepto de esta

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

17 FEB 2016



Oficio:

Servicio:

Expediente:

Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015

Televisión restringida y transmisión de datos por cable

PFC.H.C.1/045-2015

008-2015



visita puede ser oneroso sólo si esta se deriva de daños realizados por el suscriptor a la red del PROVEEDOR, en este caso el concepto Visita Técnica referirá al total de montos generados por los daños.

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.- El PROVEEDOR proporcionará al SUScriptor el servicio conjunto o separado de distribución de señales de televisión por cable y/o transmisión bidireccional de datos. Los servicios contratados, sus características específicas, montos y descripción técnica, se enlistan en la carátula del presente contrato.

SEGUNDA.- NATURALEZA.- El SUScriptor se obliga a utilizar el servicio exclusivamente en el domicilio señalado en el presente contrato y sin fines de lucro, ni con propósitos de edición, modificación, alteración, exhibición, reproducción o retransmisión parcial o total. El SUScriptor reconoce y entiende la restricción anterior, por lo que se hace responsable de la ejecución pública que haga del servicio contratado de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal de Derechos de Autor, la Ley de Propiedad Industrial, y/o cualquier otra Ley de la que se pueda exigir su cumplimiento, obligándose a sacar al PROVEEDOR libre de cualquier procedimiento de reclamación que pudiese generarse.

TERCERA.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS.- La prestación del servicio se hará consistir indistintamente, el servicio conjunto o separado de distribución de señales de televisión por cable, transmisión bidireccional de datos, y/o de valores agregados, el servicio se proporcionará siempre de acuerdo a la forma y términos aquí convenidos, respetando los estándares de calidad y número de canales ofertados, estos servicios se prestarán de forma continua, uniforme, regular y eficiente que cumpla con las normas y metas de calidad establecidas para tales efecto en la normatividad aplicable que se emite en atención a las obligaciones citadas en el Título de Concesión, o las que emita el IFT y/o PROFECO.

Para que se pueda prestar el servicio de telecomunicaciones, el domicilio del SUScriptor deberá de encontrarse dentro del área de cobertura del PROVEEDOR, esta zona de cobertura podrá ser consultada en el sitio www.twistertelecom.mx

CUARTA.- SERVICIOS ADICIONALES.- El SUScriptor podrá si así lo desea, aumentar o disminuir los servicios contratados. La modificación se realizará a través del CAS, en donde se le informará de los costos adicionales que se generarán, la fecha a partir de la que se calculará el cargo adicional y el plazo en el que deberá de realizar el pago. Adicionalmente esta información se verá reflejada claramente en el estado de cuenta mensual y corresponderá a las publicadas en los Sitios oficiales de consulta de tarifas.

El PROVEEDOR no podrá obligar al consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de los servicios originalmente contratados. El PROVEEDOR podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes. El PROVEEDOR cuenta con la opción de ofrecer al consumidor cada servicio adicional o producto por separado, las tarifas de estos los podrá consultar en los Sitios oficiales de consulta de tarifas

El SUScriptor podrá dar por terminada la prestación de servicios adicionales, para lo que EL PROVEEDOR tendrá un plazo máximo de 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.

QUINTA.- CONTRAPRESTACIÓN.- El SUScriptor sabe y reconoce que el servicio prestado es un servicio de prepago, atendiendo a lo anterior el SUScriptor se obliga a pagar por anticipado y de manera mensual, como contraprestación por los servicios contratados, la cantidad estipulada de acuerdo a los términos y condiciones que en la caratula se mencionan y que se encuentran debidamente registradas corresponderá a las publicadas en los Sitios oficiales de consulta de tarifas

La fecha límite del Primer pago del SUScriptor será establecida de conformidad con el periodo contratación y de instalación que a continuación se detalla claramente: Si la instalación se realizó entre los días 5 y 19 del mes, tendrán una fecha límite de pago el día 28 y su corte de señal será el día 29. Si el servicio fue instalado entre el día 20 y 4, tendrá una fecha límite de pago el día 13 y se cortará su señal el día 14. La no recepción del estado de cuenta o el desconocimiento de la existencia del mismo, no exime al SUScriptor de las obligaciones de pago que resulten a su cargo. El SUScriptor realiza un pago de activación de servicios que se toma a cuenta de su primer pago o mensualidad. El PROVEEDOR podrá suspender el servicio, o en su caso dar por terminado este contrato y sus accesorios si no recibe el pago en las fechas señaladas en el segundo párrafo de esta cláusula. El PROVEEDOR no ofrece entre sus servicios pagos por evento.

SEXTA.- ESTADO DE CUENTA.- El PROVEEDOR se obliga a informar mensualmente, por lo menos con 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados en un Estado de Cuenta al SUScriptor, en su domicilio, según se haya determinado en la carátula del contrato, documento en el que se harán constar los datos específicos de los servicios prestados. El concesionario podrá recibir vía correo electrónico si así lo desea.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:

Servicio:

Expediente:

Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015

Televisión restringida y transmisión de datos por cable

PFC.H.C.1/045-2015

008-2015



En dicho ESTADO DE CUENTA se harán constar la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, los diferentes montos que integren el total de la contraprestación en términos de los servicios contratados.

El SUScriptor dispondrá de 30 (treinta) días naturales a partir de que el PROVEEDOR le notificó su estado de cuenta para manifestar por escrito cualquier observación o inconformidad relacionada con el mismo, lo que no implica que el SUScriptor no pueda reclamar posteriormente el cobro indebido conforme a las disposiciones aplicables. No obstante lo anterior, el SUScriptor deberá pagar las cantidades consignadas en el Estado de Cuenta, sin perjuicio de las bonificaciones que en caso de proceder la bonificación derivada de la observación o inconformidad ésta se verá reflejada en su estado de cuenta inmediato siguiente.

SÉPTIMA.- FORMA DE PAGO.- El SUScriptor deberá realizar el pago de los servicios contratados en el CAS o en los Centros de Pago Autorizados por el PROVEEDOR (tiendas de conveniencia), a través de:

1. Pago en efectivo.

2. Pago mediante depósito en cuenta bancaria.

3. A través de cualquiera otra forma que el PROVEEDOR considere pertinente y que en su momento y por los medios establecidos en el presente contrato se hayan establecido con el SUScriptor.

OCTAVA.- REACTIVACIÓN.- La reactivación del **SUScriptor SUSPENDIDO** se realizará de manera inmediata, una vez que el SUScriptor realice el pago de reconexión, cuya tarifa se encontrará debidamente registrada en los Sitios oficiales de consulta de tarifa.

NOVENA.- COSTO DE LOS SERVICIOS.- El SUScriptor puede consultar los paquetes y/o servicios contratados y/o condiciones comerciales en los Sitios oficiales de consulta de tarifas

El PROVEEDOR podrá cambiar en cualquier momento el monto de las contraprestaciones establecidas en este contrato, por concepto de la prestación de los servicios, previa notificación a las autoridades correspondientes; lo cual será informado al SUScriptor con una anticipación no menor a 15 días naturales, por los mismos medios que se hace llegar el Estado de Cuenta. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio o bien una disminución en el número de servicios originalmente contratados, o modificación de los términos y condiciones contratados, el SUScriptor podrá cancelar el presente contrato sin penalización alguna, notificando al PROVEEDOR pudiendo informar la cancelación respectiva dentro de los quince días naturales siguientes a la notificación independientemente de poder cancelar posteriormente el contrato. La modificación la solicitará en el CAS lo anterior para poder identificar debidamente que se trata efectivamente del titular de la suscripción y en su caso recibir el EQUIPO. EL PROVEEDOR notificará por cualquier medio incluido el electrónico de cualquier cambio en las condiciones antes contratadas conforme al presente contrato. Cuando se hay suscrito un contrato de adhesión sólo se podrá cambiar por otro por acuerdo de las partes. Dicho consentimiento se otorgará por medios electrónicos.

DÉCIMA.- INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS.- El PROVEEDOR podrá aumentar, sustituir, modificar, intercalar o eliminar cualquiera de las señales que integran la programación de los servicios de televisión y/o ancho de banda; en caso de que así sea, se le dará aviso al SUScriptor con una anticipación de 15 días naturales por los mismos medios que se hace llegar el Estado de Cuenta, en caso de eliminación el PROVEEDOR deberá de ofertar una señal adicional para compensar aquella que sea retirada o establecer un mecanismo de eliminación. El SUScriptor igualmente, expresa su conformidad en recibir la programación correspondiente a los servicios modificados de acuerdo a los términos, condiciones, horarios y modalidades registrados ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones u otras autoridades competentes. En caso de desacuerdo el SUScriptor podrá cancelar el presente contrato sin penalización alguna, notificando, al PROVEEDOR.

En caso de que la modificación implique un aumento en el precio o bien una disminución en el número de servicios originalmente contratados o bien en la calidad de los servicios contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, únicamente si dicha determinación es debidamente notificada en el CAS al PROVEEDOR sin penalidad para ninguna de las partes.

DÉCIMA PRIMERA.- DERECHOS DE LOS SUScriptORES.- Adicionalmente a todos aquellos derechos que se deriven del presente contrato, y de la normatividad aplicable, el SUScriptor tendrá derecho de manera enunciativa más no limitativa a: la protección de sus datos, y consultar la política de privacidad para tal efecto establecida en www.twistertelecom.mx, conocer en cualquier momento los términos y condiciones de este contrato de adhesión, obtener una pena razonable en el caso de una cancelación anticipada, a libre acceso no discriminatorio en el acceso a los servicios de internet, a ser notificado de cambios en las condiciones de este contrato, a rescindir el servicios contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada pagando el costo remanente del equipo, o bien su devolución en perfecto estado a recibir el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidas o implícitas en la publicidad o información desplegados lo anterior de conformidad con lo establecido en la La Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás normatividad aplicable.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

17 FEB 2016

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:

Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015
Televisión restringida y transmisión de datos
por cable
PFC.H.C.1/045-2015
008-2015



DÉCIMA SEGUNDA.- INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS.- Una vez que el SUSCRITOR haya efectuado el pago por la activación de los servicios EL PROVEEDOR otorgará cita para la instalación del servicio contratado, misma que será en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles. La cita se realizará en domicilio señalado por el SUSCRITOR y que consta en la caratula del presente contrato. La cita se realizará siempre y cuando el domicilio del interesado se encuentre dentro del área donde el PROVEEDOR tenga instalada su red y no se presente alguna imposibilidad técnica, de haberla se realizará la devolución del importe en un plazo no mayor a 3 días hábiles en la misma forma y medios en los que fue realizado o bien en la forma en la que ambas partes lo acuerden. La responsabilidad del PROVEEDOR respecto la instalación, termina en el momento en que se realiza la entrega e instalación de los equipos una vez verificado técnicamente su correcto funcionamiento, en el domicilio indicado en la carátula del presente contrato, domicilio que deberá coincidir con la copia del comprobante de domicilio que entrega el SUSCRITOR al momento de la firma de este instrumento.

La cobertura geográfica se puede consultar en la página electrónica twistertelecom.mx o bien en el CAS Telefónico.

DÉCIMA TERCERA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.- El PROVEEDOR será responsable del servicio contratado pero no así del correcto funcionamiento de las televisiones y/o equipo de cómputo propiedad del SUSCRITOR.

DÉCIMA CUARTA.- EQUIPOS ADICIONALES.- Los EQUIPOS adicionales podrán generar un costo adicional, según haya quedado establecido en la caratula de este contrato. Si desea conocer el costo del arrendamiento por cada uno de los equipos, este se encuentra disponible para consulta corresponderá a las publicadas en los Sitios oficiales de consulta de tarifas

La vigencia de este arrendamiento será la misma que de las obligaciones contenidas en este contrato.

El PROVEEDOR proporcionará al consumidor la infraestructura, capacidad técnica y mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del EQUIPO.

El SUSCRITOR sabe y reconoce que los EQUIPOS no son de su pertenencia y se obliga a devolverlos en buenas condiciones al terminar la relación contractual, así también se obliga a no dar al equipo un uso diverso a la naturaleza propia del mismo.

GARANTÍA EN LOS EQUIPOS POR FALLAS DERIVADAS DEL USO CORRECTO DEL MISMO O BIEN CAUSAS NO IMPUTABLES AL SUSCRITOR.- En caso de que el equipo tenga alguna falla derivada del uso, deberá llevar el mismo al CAS, en donde el mismo día se le proporcionará otro equipo en el supuesto único de los controles remotos, de los cuales se realizará sustitución sin costo adicional, a menos de que se observe daño intencional o generado por mal uso, en cuyo caso se cobrará el costo del control remoto. lo anterior con la finalidad de que pueda ser revisado directamente por nuestros técnicos, y tomando en consideración que la actual área de cobertura corresponde únicamente a la localidad de Toluca de Lerdo, Toluca, en el Estado de México y que las oficinas se encuentran en dicha ubicación. En el supuesto de tratarse de cualquier otro EQUIPO, el SUSCRITOR deberá de comunicarse a los CAS a efecto de que se agende visita para revisión, reparación y en su caso sustitución.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del servicio contratado por el periodo que dure la revisión y reparación del equipo o bien en su caso se le entregará en ese mismo momento otro equipo sustituto.

DÉCIMA QUINTA.- CONEXIÓN Y GARANTÍA DE LA SEÑAL.- La instalación de los equipos, cables, extensiones, y/o demás accesorios, a través de los cuales se realiza la prestación del servicio contratado, la reubicación de los equipos, corte físico o desactivación de éstos, serán realizados por el PROVEEDOR en el domicilio que el SUSCRITOR ha señalado en el carátula del presente. Para lo cual el SUSCRITOR manifiesta su conocimiento y aceptación de que por ninguna causa podrá modificar, reubicar, cortar, desconectar, en cualquier forma y por su cuenta alterar dicha instalación fuera de los lugares previamente señalados por el PROVEEDOR. En caso de que algún técnico plenamente identificado del Proveedor acuda al domicilio del SUSCRITOR a verificar el estado de las instalaciones a solicitud del SUSCRITOR y se encuentren en el domicilio alteraciones a los equipos y/o instalaciones originales, que afecten el servicio contratado el SUSCRITOR deberá pagar al PROVEEDOR el concepto de VISITA TÉCNICA. Siempre y en todo momento el SUSCRITOR deberá solicitar al PROVEEDOR a través de los medios correspondientes la realización de los trabajos técnicos requeridos, los cuales deberán de ser descritos específicamente en la orden de servicio que para este efecto se genere; en caso contrario y desde este momento el PROVEEDOR no se hace responsable de cualquier trabajo que realice cualquier técnico o persona ajena al personal del PROVEEDOR. En el supuesto de que el SUSCRITOR no tenga responsabilidad alguna por la falla en el servicio, no deberá de realizar pago alguno por este concepto, en caso contrario los costos podrán ser consultados a través CAS TELEFÓNICO. Si debido a reparaciones o mantenimiento de sistemas previsible se afecta el servicio, el PROVEEDOR notificará al SUSCRITOR de los mismos con una antelación mínima de 24 horas al SUSCRITOR.

Cuando sea previsible que una falla repercute en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio contratado, el PROVEEDOR dará aviso al SUSCRITOR por cualquier medio, y al Instituto por escrito, y realizará una bonificación en los términos de la cláusula décima octava.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:

Servicio:

Expediente:

Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015

Televisión restringida y transmisión de datos
por cable

PFC.H.C.1/045-2015

008-2015



El PROVEEDOR deberá de bloquear contenidos, aplicaciones o servicios a petición expresa, escrita o grabada del SUScriptor o por cualquier otro medio electrónico, sin que el bloqueo pueda extenderse arbitrariamente a otros contenidos, aplicaciones o servicios distintos de los solicitados por el usuario SUScriptor. En ningún caso este bloqueo afectara de manera arbitraria a los proveedores de servicios y a las aplicaciones que se encuentran en internet. Este servicio deberá de ser al CAS Telefónico por el SUScriptor.

DÉCIMA SEXTA.- AUTORIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE TRABAJOS.- Por su parte el SUScriptor se obliga a permitir y gestionar cualquier trámite necesario, siempre que la circunstancia lo amerite, para garantizar el acceso al área de su domicilio en la que se pretenda realizar la instalación, mantenimiento y/o retiro de los equipos necesarios para cubrir con la prestación del servicio; así como a las áreas en las que se necesite el paso para éste fin, al personal autorizado por el PROVEEDOR que deberá forzosamente acreditarse con identificación expedida por éste, debiendo llevar consigo la orden de servicio con el número de contrato, información que podrá corroborarse vía telefónica al Centro de Atención al SUScriptor; a su vez el PROVEEDOR podrá enviar verificadores acreditados en la forma descrita, con la finalidad de verificar la continuidad y garantía del servicio contratado.

DÉCIMA SÉPTIMA.- MATERIAL DE INSTALACIÓN.- El material de instalación, equipos y demás accesorios que se utilicen para llevar a cabo la prestación de los servicios contratados, son propiedad exclusiva del PROVEEDOR; el SUScriptor se obliga a realizar los actos necesarios para la conservación y funcionamiento de éstos, y en su caso a responder por los daños o perjuicios que le pudieren ser imputables por un uso negligente. El SUScriptor no podrá, por sí o por terceros, disponer de los servicios contratados de cualquier forma no convenida.

DÉCIMA OCTAVA.- REPORTE DE FALLAS E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.- El SUScriptor únicamente con fines informativos; comunicará al PROVEEDOR, las fallas y/o interrupciones del servicio contratado y/o de los equipos, obteniendo para tal efecto un número de reporte, mismo que servirá para realizar las aclaraciones correspondientes. El SUScriptor deberá conservar el número de folio para darle seguimiento a su reporte.

Cuando la suspensión parcial o total del servicio contratado exista, el Proveedor le bonificará en su pago mensual del siguiente periodo de facturación la parte proporcional correspondiente al tiempo durante el cual el servicio contratado hubiere estado suspendido, más el veinte por ciento de bonificación por la falla.

Si el servicio no se presta en la forma y términos aquí convenidos, El PROVEEDOR compensará al suscriptor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se haya dejado de prestar, y se le otorgará al SUScriptor una bonificación de al menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio telecomunicaciones.

En caso de existir fallas en el servicio el PROVEEDOR reparará las mismas en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la presentación del reporte de fallas o cuando éste tenga conocimiento. Se bonificará a los usuarios la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dura la interrupción a un cuando la suspensión se deba a caso fortuito o fuerza mayor.

DÉCIMA NOVENA.- QUEJAS.- La recepción, atención y solución de quejas del cumplimiento respecto la prestación del servicio contratado, puede ser en: CAS y/o CAS Electrónico y/o CAS Telefónico con recepción de llamadas las 24 horas los 365 días del año, en donde se tomará registro de la queja y se informará del plazo en el que la misma quedará resuelta.

VIGÉSIMA.- CESIÓN.- El SUScriptor podrá solicitar cambio del domicilio en el que se presta el servicio, siempre y cuando lo notifique al PROVEEDOR vía CAS y/o CAS Telefónica, para efectos de que el PROVEEDOR pueda verificar si existe en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del servicio. La notificación antes señalada deberá efectuarse con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en la que desea cambiar el servicio. En caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, el SUScriptor deberá pagar el cargo respectivo por "cambio de domicilio" conforme a las tarifas publicadas en los Sitios oficiales de consulta de tarifas, el PROVEEDOR realizará los cambios necesarios para prestar el servicio en el nuevo domicilio del SUScriptor en un plazo máximo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que el PROVEEDOR ha comprobado las necesidades técnicas necesarias.

VIGÉSIMA PRIMERA.- DOMICILIOS.- El PROVEEDOR y el SUScriptor señalan como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, el descrito previamente en la caratula del presente contrato; siendo para el SUScriptor aquel en el que haya sido verificada la instalación de los servicios.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- VIGENCIA.- Cualquiera de las partes podrá dar por terminado, en cualquier momento sin responsabilidad alguna más que la de del pago de la PENA CONVENCIONAL. Una vez verificada la cancelación de los servicios, el PROVEEDOR agendará una cita para que su personal autorizado e identificado acuda al domicilio del SUScriptor para llevar a cabo la desactivación física del servicio cancelado y retiro del equipo de su propiedad. El suscriptor se obliga a notificar al consumidor cuando su contrato se encuentre por concluir al menos con treinta días de anticipación a efecto de poder agendar oportunamente la cita para retirar el equipo.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

17 FEB 2015

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015
Televisión restringida y transmisión de datos
por cable
PFC.H.C.1/045-2015
008-2015



El PROVEEDOR comunicará con 30 días de anticipación al SUSCRIPTOR cuando falte un mes para el término de la vigencia, para que en su caso pueda dar por terminado el contrato, en la de renovación no existirá plazo forzoso. Habiéndose concluido el contrato, sin necesidad de recabar la autorización del PROVEEDOR, se cancelará el contrato sin que esto implique la penalización alguna cuando el plazo pactado concluya.

VIGÉSIMA TERCERA.- CAUSAS DE TERMINACIÓN.- Son causas de terminación del presente Contrato:

1. La falta o negativa al pago por parte del Suscriptor de las contraprestaciones correspondientes a la prestación del servicio que haya solicitado o se encuentren establecidas en el presente contrato;
2. La imposibilidad técnica permanente de prestar el servicio por caso fortuito o fuerza mayor;
3. Por revocación, cancelación o cualquier otra causa que deje sin efecto la concesión otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a favor del PROVEEDOR;
4. Porque el SUSCRIPTOR ceda o traspase los derechos del presente contrato sin previa autorización del Proveedor;
5. Por la imposibilidad técnica de recibir la señal por cambio de domicilio siempre que no exista cobertura;
6. Por cualquier incumplimiento a lo pactado en el presente contrato;
7. Por las demás causas de terminación señaladas tanto en el presente contrato, así como en las leyes de la materia.

El SUSCRIPTOR podrá iniciar la cancelación de este contrato enviando una solicitud por cualquiera de los CAS señalados, y el PROVEEDOR se obliga a otorgarle una atención efectiva y expedita.

El PROVEEDOR otorgará cita para que acuda un técnico especializado a retirar los EQUIPOS, debiendo estos estar en buenas condiciones, con el uso y desgaste natural o en su caso deberá de pagar el valor del equipo dañado.

EL SUSCRIPTOR tendrá el derecho de exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando EL PROVEEDOR modifique las condiciones originalmente contratadas, y en caso de que nos las cumpla, a rescindir del mismo.

VIGÉSIMA CUARTA.- PLAZO FORZOSO.- Este contrato tendrá un plazo forzoso de 1 año o 6 meses cuando la contratación se haya realizado con la promoción de pago adelantado que otorga beneficios para el SUSCRIPTOR. Dichas promociones y sus beneficios se encuentran disponibles en los Sitios Oficiales de Consulta.

EL PROVEEDOR no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa de EL SUSCRIPTOR.

VIGÉSIMA QUINTA.- PAGARÉ.- EL PAGARÉ que obra en la carátula de este contrato forma parte integral del presente contrato, podrá ser ejercido por el PROVEEDOR únicamente cuando el SUSCRIPTOR no haya hecho entrega de los EQUIPOS al haber acabado la relación contractual y podrá garantizar únicamente el valor de los EQUIPOS otorgados al SUSCRIPTOR.

VIGÉSIMA SEXTA.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.- EL PROVEEDOR se obliga a entregar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones al momento de la contratación y mantenerla de manera permanente en su página Web.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.- EL PROVEDOR tendrá a disposición de EL SUSCRIPTOR con discapacidad, medios idóneos para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato y su carátula. En ningún caso EL PROVEEDOR discriminará a usuarios con discapacidad en la prestación de los servicios contratados o para su contratación.

VIGÉSIMA OCTAVA.- REGISTRO PROFECO.- El presente contrato fue aprobado y registrado por PROFECO, bajo el número 08 de fecha 07 de diciembre de 2015, cualquier variación del presente contrato en perjuicio del SUSCRIPTOR se tendrá por no puesta. El consentimiento se realizará por medios electrónicos.

VIGÉSIMA NOVENA.- REGISTRO IFT.- El presente contrato fue aprobar y registrar por IFT, bajo el número _____ de fecha _____, cualquier variación del presente contrato en perjuicio del SUSCRIPTOR se tendrá por no puesta. El consentimiento se realizará por medios electrónicos.

TRIGÉSIMA.- JURISDICCIÓN.- Para todos los efectos de interpretación, cumplimiento y ejecución de los derechos, obligaciones y demás cuestiones derivados del presente contrato y su accesorio, las Partes convienen que el mismo se regirá por las leyes aplicables en la República Mexicana. Cualquier controversia sobre los derechos y obligaciones de las partes se estará a lo indicado en el presente contrato. No obstante que las partes podrán en cualquier momento entablar diálogo para resolver diferencias, será la PROFECO, la primera instancia para dirimir controversias en la vía administrativa, en cualquiera de sus direcciones o bien al teléfono 01800 468 8722. Cualquier actualización de los datos de contacto de la PROFECO podrán ser consultados en www.profeco.gob.mx

TRIGÉSIMA PRIMERA.- AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES PARA ENVÍO DE PUBLICIDAD. EL SUSCRIPTOR si () no () da su consentimiento para envío de publicidad de productos o servicios del Proveedor.

Firma: _____

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:

Servicio:

Expediente:

Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/021/2015

Televisión restringida y transmisión de datos
por cable

PFC.H.C.1/045-2015

008-2015



Leído que fue el presente contrato por las partes y enteradas de su contenido, fuerza y alcance legal, lo firman de conformidad en un tanto original para el Proveedor y un tanto en copia para el SUSCRIPTOR; en la Ciudad de Toluca Estado de México, a los _____ días del mes de _____ del año 20____.

He leído y comprendido a totalidad el contrato

Firma

Firma

Nombre del Suscriptor

Abraham Israel Salas Fuentes
Representante legal Sistema CV Siete S.A de
C.V.

ATENTAMENTE

LCDO. HUGO ALEJANDRO CRUZ FRANCO
DIRECTOR DE REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN
DE TELECOMUNICACIONES

FAR

17 FEB 2016

PROFECO

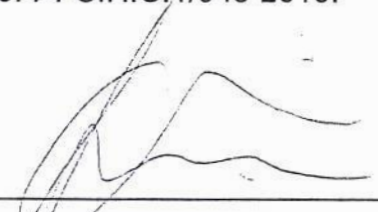
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

R A Z Ó N



México, Distrito Federal a siete de diciembre de dos mil quince, siendo las dieciséis horas con cincuenta y tres minutos, la C. Fabiola Alicia Peña Ahumada, encontrándome en las oficinas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con pasaporte número G13024110, expedida por la Secretaría de Gobernación, en mi carácter de autorizada para oír y recibir notificaciones, personalidad otorgada por el C. Abraham Israel Salas Fuentes en su carácter de Representante Legal de la empresa **Sistema CV Siete, S.A de C.V**, por lo que comparezco a recibir la siguiente documentación:

- Original del oficio número PFC/SPT/DGDCCAT/ DRCAT /021/2015 de fecha 07 de diciembre del 2015, consistente en 6 fojas útiles por ambos lados, dentro del expediente No. PFC.H.C.1/045-2015.



Fabiola Alicia Peña Ahumada