



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/096/2024

Expediente: PFC.H.C.1/052/2024

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: TELEFONÍA POR CABLE, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: MEGACABLE
OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y/O INTERNET FIJO Y/O TELEFONÍA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO: 092-2024
FECHA DE REGISTRO: 20/02/2024



AUTORIDAD QUE OTORGÓ: CONCESIÓN ÚNICA
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET007978CO-100418
VIGENCIA: 04/06/2045
NATURALEZA: TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

TELEFONÍA POR CABLE, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 20 días del mes de febrero del año 2024

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **092-2024** de fecha **20 de febrero de 2024**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones*

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 05 de diciembre de 2022, bajo el número 713-2022 para todos los efectos que haya lugar.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



Telefonía por Cable, S.A. de C.V.
 Tel: 33 9690 0000 Av. Lázaro Cárdenas No. 1694, Colonia del Fresno, C.P. 44900, Guadalajara, Jalisco.
 www.megacable.com.mx

Contrato No.	Folio

Fecha _____

DATOS DEL CLIENTE

Nombre del Titular o Razón Social: _____
 Representante legal: _____
 Giro: _____ Nombre Comercial _____
 Domicilio del servicio Calle: _____ Número Ext.: _____ Número Int.: _____
 Entre la calle: _____ y _____
 Colonia: _____ Localidad: _____ Municipio: _____ Estado: _____ C.P.: _____
 Teléfono de contacto _____ Instalación _____ días hábiles.

CLAVE DEL PROMOTOR	VENDEDOR ASOCIADO	No. DE PROMOCIÓN

SERVICIOS CONTRATADOS

POSPAGO ¿SU TV CUENTA CON CONEXIÓN HDMI? SI () NO ()

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TARIFAS APLICABLES
<input type="radio"/> TELEVISIÓN		
<input type="radio"/> INTERNET		
<input type="radio"/> TELEFONÍA FIJA		

PREPAGO

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TARIFAS APLICABLES
<input type="radio"/> TELEVISIÓN		
<input type="radio"/> INTERNET		
<input type="radio"/> TELEFONÍA FIJA		

SERVICIOS ADICIONALES (SOLO APLICA PARA POSPAGO)

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TARIFAS APLICABLES

PROMOCIÓN		TOTAL RECIBIDO
OBSERVACIONES		

MODALIDAD DE PAGO

PAGO EN EFECTIVO CARGO AUTOMÁTICO A TARJETA BANCARIA

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Autorizo al OPERADOR para que realice cargo recurrente a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de Servicios que el OPERADOR me presta.

No. de Tarjeta _____
 Institución Bancaria _____
 Vigencia de Tarjeta _____ Firma del CLIENTE _____

El CLIENTE podrá consultar los términos, condiciones del contrato en megacable.com.mx o llamando al teléfono 33 9690 0000.
 El CLIENTE podrá contactar al OPERADOR para quejas, aclaraciones, consultas, reclamaciones y cancelaciones al teléfono 33 9690 0000.
 Los centros integrales de servicio y horarios de atención podrán consultarse en la página megacable.com.mx/ayuda-cis.
 El CLIENTE podrá consultar las formas y lugares de pago en megacable.com.mx

VIGENCIA

Plazo Indefinido Plazo Forzoso de _____ meses a partir de la firma del presente documento.
 Terminación sin penalidad La cancelación anticipada de las Partes otorga a estas el derecho de ejercer las acciones legales pertinentes.

ACEPTACIONES Y AUTORIZACIONES

- SI NO Acepta que su información sea cedida o transmitida a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios.
- SI NO Acepta el uso de sus datos para fines publicitarios y/o mercadotécnicos para recibir por cualquier medio publicidad sobre bienes, productos servicios del OPERADOR.
- SI NO Acepta que mi información sea utilizada para investigar comportamientos crediticios.
- SI NO Acepta que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones le sea enviada por correo electrónico o por SMS.
- SI NO Acepta que su estado de cuenta le sea enviado por correo electrónico.
- SI NO Acepta que su estado de cuenta le sea enviado por SMS.
- SI NO Acepta que fue informado del contenido del Contrato.

Correo electrónico _____ Firma del CLIENTE _____
 Teléfono celular _____

Este contrato fue aprobado y registrado por PROFECO bajo el No. 092-2024 en fecha 20 de febrero de 2024 y podrá ser consultado en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telefonía por Cable, S.A. de C.V.!!Megacable 092-2024.pdf y en el siguiente código QR:



[Handwritten signature]

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y/O INTERNET FIJO Y/O TELEFONÍA FIJA QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE EL OPERADOR Y POR OTRA PARTE EL CLIENTE, EN SU CONJUNTO LAS PARTES, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

El OPERADOR declara:

- a) Ser una empresa legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas. Cuyo objeto principal es la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- b) Tener como objeto principal la comercialización de servicios de telecomunicaciones, al amparo de la autorización otorgada por Mega Cable, S.A. de C.V., para prestar los servicios concesionados a través de Telefonía por Cable, S.A. de C.V., en su carácter de filial, acreditada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- c) Con domicilio en Av. Lázaro Cárdenas No. 1694, Col. del Fresno, C.P. 44900, Guadalajara, Jalisco, México.
- d) Registro Federal de Contribuyentes es: TCA0407219T6.

El CLIENTE declara:

- a) Que todos los datos asentados en la carátula del contrato son ciertos y cuenta con la capacidad para obligarse en los términos y condiciones de este contrato.
- b) Desea contratar el (los) servicio(s) seleccionado(s) en la carátula, que el OPERADOR presta de conformidad con los términos y condiciones estipulados en el presente contrato.

LAS PARTES declaran:

- a) Que es su voluntad celebrar el presente contrato junto con su carátula.
- b) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones y demás normatividad aplicable; por lo que los derechos y obligaciones establecidos en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidos como si a la letra se insertasen.
- c) Que manifiestan su voluntad para celebrar el presente contrato y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato).
- d) Que es su voluntad sujetarse las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. El OPERADOR se obliga a prestar el servicio de Televisión Restringida, y/o, Internet Fijo y/o Telefonía Fija (en lo sucesivo el servicio), de manera individual o conjunta, según el plan o paquete y esquema de pago que haya seleccionado el CLIENTE en la carátula del presente contrato. Servicios que deberá prestar de forma continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa correspondiente.

El OPERADOR se obliga a prestar el servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato se registrará bajo los esquemas de POSPAGO o PREPAGO a través de recargas; es decir, en el esquema de POSPAGO el pago del servicio deberá ser posterior a que se utilice y en el esquema de PREPAGO el pago deberá ser de manera anticipada a la utilización del mismo, a través de RECARGAS. Ambos esquemas son aplicables para los servicios ofrecidos. Tanto en el esquema de POSPAGO como de PREPAGO, cualquier cargo por el servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el OPERADOR inicie la prestación del servicio. El OPERADOR es el único responsable frente al CLIENTE por la prestación del servicio, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

EL OPERADOR deberá confirmar al CLIENTE todo lo pactado o contratado de manera verbal o electrónica entre los mismos, por escrito al CLIENTE a través del medio en que el CLIENTE elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA.- VIGENCIA. Tanto en el esquema de POSPAGO como de PREPAGO, la contratación del Servicios es de vigencia indeterminada y el CLIENTE puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del OPERADOR, salvo que el CLIENTE acepte las condiciones señaladas en la cláusula Décima Sexta. En todo caso, para dar por terminado el contrato, el CLIENTE tendrá que dar aviso al OPERADOR a través del mismo medio en el cual contrató el servicio y debe devolver los equipos provistos propiedad del OPERADOR. Lo anterior, no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios devengados.

Una vez terminado el contrato, el CLIENTE deberá devolver el equipo propiedad del OPERADOR en las oficinas donde se llevó a cabo dicha

contratación, sin perjuicio de que el OPERADOR acuerde con el CLIENTE retirar y recoger el equipo proporcionado en el domicilio donde se prestó el servicio.

TERCERA.- EQUIPO TERMINAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (EL EQUIPO). Para cualquier esquema de pago, los equipos y accesorios (de manera individual o conjunta) Los equipos que son necesarios prestar los servicios contratados, son propiedad del OPERADOR. Mismos que se entregan al CLIENTE en comodato (en préstamo). El CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación de los equipos, durante todo el tiempo que se encuentren en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al OPERADOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo. Por su parte el OPERADOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos para la adecuada prestación del servicio.

El OPERADOR proporcionará al CLIENTE los equipos necesarios únicamente para los servicios contratados.

Cuando los equipos presenten fallas que no sean atribuibles al CLIENTE, el OPERADOR se obliga a realizar de manera gratuita la sustitución de equipos que sean necesarios, en tanto éste contrato permanezca vigente. Ambas PARTES deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. En su caso, el personal designado por el OPERADOR, para realizar la sustitución, se debe de identificar y mostrar al CLIENTE la orden de trabajo expedida por el OPERADOR.

En caso de que el equipo se encuentre en reparación o mantenimiento, el OPERADOR debe suspender el cobro del servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo, excepto cuando el OPERADOR acredite que el CLIENTE está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el CLIENTE deberá dar aviso inmediato al OPERADOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del equipo y para suspender el cobro del servicio hasta que el CLIENTE tenga otro equipo para poder recibir el servicio. El CLIENTE tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la denuncia o constancia correspondiente, levantada ante una Autoridad Competente, que acredite que fue objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.

CUARTA.- INSTALACIÓN. La entrega e instalación del equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato. En caso de que el OPERADOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él, por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, deberá devolver al CLIENTE las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el CLIENTE, debiendo pagar el OPERADOR una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El CLIENTE puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del OPERADOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al OPERADOR en ese momento.

QUINTA.-TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página web del IFT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura y tarifas del OPERADOR pueden ser consultados por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

SEXTA.-SERVICIOS ADICIONALES. En el esquema de POSPAGO el OPERADOR puede ofrecer servicios adicionales al servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las PARTES y el CLIENTE lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El OPERADOR deberá contar con la opción de ofrecer al CLIENTE cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación. El OPERADOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del CLIENTE para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al CLIENTE a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del

servicio. Las condiciones técnicas y comerciales del esquema de PREPAGO, no permiten la contratación de servicios adicionales, por lo que en caso de que el CLIENTE desee contratar servicios adicionales, este deberá solicitar el cambio de esquema al OPERADOR.

SÉPTIMA.- ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA. En el esquema de POSPAGO, el OPERADOR debe entregar gratuitamente al CLIENTE, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos, servicio y en su caso los servicios adicionales contratados.

El CLIENTE puede pactar con el OPERADOR que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, a través de cualquier medio físico, electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas PARTES.

En el esquema de POSPAGO la fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios de contacto señalados respectivamente en la carátula del presente contrato. Respecto al esquema de PREPAGO la fecha, forma y lugares de pago dependerá del CLIENTE, cuando se agote su paquete y quiera renovar o elegir otro paquete de PREPAGO.

Tratándose de cargos indebidos, el OPERADOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En el esquema de PREPAGO, el OPERADOR, a solicitud del CLIENTE, emitirá un detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los servicios prestados, costos, conceptos, naturaleza, vigencia y tarifa del mismo. El CLIENTE deberá solicitar al OPERADOR el detalle de consumos a través de cualquiera de los medios de contacto proporcionando los detalles establecidos en la carátula para que el OPERADOR esté en posibilidades de expedir el mismo.

Adicional a lo anterior, el OPERADOR cuenta con una plataforma, en la cual el CLIENTE puede consultar los detalles de su servicio, al darse de alta con los datos que proporcionó en la carátula del presente Contrato, en la siguiente liga <https://serviciosonlineav2.megacable.com.mx/>, una vez registrado, el CLIENTE podrá visualizar, sus datos, número de contrato, consulta de detalles del servicio contratado, vigencia de la recarga, promociones, formas de pago, recargas, entre otros.

OCTAVA.- MODIFICACIONES. En el esquema de POSPAGO, El OPERADOR dará aviso al CLIENTE, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el CLIENTE se encuentre sujeto a plazo forzoso y no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el CLIENTE.

El OPERADOR deberá obtener el consentimiento del CLIENTE a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del CLIENTE. El CLIENTE puede cambiar el servicio, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

En el esquema de PREPAGO no se podrán modificar los términos y condiciones del presente contrato, ni el plan obtenido a través de la recarga correspondiente, hasta en tanto el paquete contratado por el CLIENTE se encuentre vigente.

NOVENA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. En el esquema de POSPAGO, el OPERADOR podrá suspender el servicio, previa notificación por escrito al CLIENTE, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- 1.-Por pagos parciales de la tarifa aplicable al servicio.
- 2.-Por falta de pago del servicio después de la fecha de pago señalada en el estado de cuenta o factura del CLIENTE.
- 3.-Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones y/o de manera indebida o en contravención a las disposiciones legales.
- 4.-Por alterar, modificar o mover el equipo terminal provisto.

5.-Por declaración judicial o administrativa.

En el esquema de PREPAGO, el OPERADOR podrá suspender el servicio, previa notificación por escrito a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita al CLIENTE, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- 1.-Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida o en contravención a las disposiciones legales.
- 2.-Por alterar, modificar o mover el equipo terminal provisto.
- 3.-Por declaración judicial o administrativa.

En ambos esquemas de contratación, una vez solucionada la causa que originará la suspensión del servicio, el OPERADOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo el CLIENTE cubrir el pago de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. En ambos esquemas de pago, el OPERADOR deberá bonificar y compensar al CLIENTE en los siguientes casos:

- 1.-Cuando por causas atribuibles a el OPERADOR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del OPERADOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
- 2.-Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el CLIENTE, el OPERADOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. En caso de que el OPERADOR no haya restablecido dentro de las 24 horas el servicio y sea por causas imputables al OPERADOR este, deberá además bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.
- 3.-Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el OPERADOR dejará de cobrar al CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
- 4.-Cuando el OPERADOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el OPERADOR reciba la llamada por parte del CLIENTE para reportar las fallas y/o interrupciones en el servicio, el OPERADOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

En caso de los cargos indebidos bajo el esquema de PREPAGO, el OPERADOR debe efectuar la compensación y la bonificación por los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente.

DÉCIMA PRIMERA.- MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el OPERADOR se obliga a:

- 1.-Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
- 2.-Reflejar en el siguiente estado de cuenta, factura o recarga la bonificación y/o compensación realizada.
- 3.-Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las PARTES.

4.-En el esquema de PREPAGO, la bonificación y compensación se realizará en servicio y al momento de realizarla el OPERADOR se obliga a informarle al CLIENTE, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá dar por terminado o cancelar por cualquiera de las PARTES en los siguientes casos:

- a) Sin responsabilidad para ninguna de las PARTES, por la imposibilidad permanente del OPERADOR para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el CLIENTE no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio, excepto por declaración judicial o administrativa. En este último supuesto se dará por terminado al momento de la declaración por la autoridad competente.
- c) Si el CLIENTE conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del OPERADOR.



d) Si el OPERADOR no presta el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del OPERADOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

e) En caso de que el OPERADOR modifique su programación, el CLIENTE tiene derecho a terminar el contrato sin penalización alguna, en cualquier momento.

f) Si el CLIENTE proporciona información falsa al OPERADOR para la contratación del servicio.

g) Sin responsabilidad alguna para ninguna de las PARTES, cuando en el esquema de POSPAGO, el CLIENTE no acepte la modificación de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del OPERADOR.

h) El CLIENTE puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio de telefonía fija al OPERADOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, a partir de la recepción de la misma, por causas no imputables al CLIENTE.

i) Será causa de cancelación del servicio de telefonía fija, la ejecución de la portabilidad numérica. En cuyo caso, los demás servicios contratados continuarán activos en los términos establecidos en el presente contrato.

j) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando aviso al OPERADOR a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, a través de los medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, salvo por las condiciones señaladas en la cláusula Décima Sexta.

La cancelación o terminación del Contrato no exime al CLIENTE de pagar al OPERADOR los adeudos generados por el/los servicio(s) efectivamente recibido(s), ni exime de la entrega de los equipos propiedad del OPERADOR.

En caso de terminación del presente contrato, el OPERADOR debe proporcionar un folio o número de registro al CLIENTE, cuando este entregue los Equipos proporcionados bajo la modalidad de comodato, mismos que serán entregados, a través de medios físicos.

DÉCIMA TERCERA.- USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO. La utilización de este servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos y su uso es responsabilidad del CLIENTE.

De igual manera, es responsabilidad del CLIENTE llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde Internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que OPERADOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al CLIENTE por los hechos antes mencionados. El OPERADOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales. El servicio está sujeto a una cuota mensual de velocidad que se determinará en el Paquete contratado por el CLIENTE. Para obtener el máximo beneficio del servicio de internet, es requisito que los dispositivo(s) móviles o fijos que, en su caso, no sean proporcionados en comodato por el PROVEEDOR cumpla(n) con las capacidades tecnológicas necesarias dependiendo de la velocidad que se requiera soportar, tales como: contar con la última Generación de Procesador compatible con su dispositivo, la máxima capacidad de Memoria RAM, soportada por el dispositivo, Sistema Operativo Original y actualizado, así como Tarjeta de Red que soporte la velocidad contratada. La utilización de WiFi, por las características propias de su tecnología, puede tener un rendimiento inferior y puede verse afectado por factores adicionales ajenos al operador, como la distancia hasta el punto del acceso o puerta de enlace (Gateway), las características del inmueble, interferencias de otros aparatos electrónicos, las características técnicas del dispositivo en que se conecta, el número de dispositivos conectados simultáneamente, entre otros.

El OPERADOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA.- SERVICIO DE TELEVISIÓN. EL OPERADOR deberá tener disponible para el CLIENTE que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres, tutores, cuidadores y/o responsables educativos que desean impedir que niñas, niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicará de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el CLIENTE pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

DÉCIMA QUINTA.- SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA. El CLIENTE tiene derecho a cambiar de OPERADOR de servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las

Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el CLIENTE decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática con el OPERADOR y únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás servicios continuarán activos.

Si el presente contrato es celebrado y derivado de la portabilidad numérica del CLIENTE, éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas contadas a partir de la recepción de la portabilidad.

El CLIENTE tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio contratado al OPERADOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas imputables al OPERADOR.

DÉCIMA SEXTA.-SERVICIOS DE POSPAGO A PLAZO FORZOSO.

Únicamente en el esquema de POSPAGO y cuando el CLIENTE acepte contratar el servicio con un plazo forzoso por adquirir una promoción con el OPERADOR, se estará a lo siguiente:

- 1.-El mismo será señalado en la Carátula del Contrato.
- 2.-No excederá de 6 (seis) meses.
- 3.-En caso de que cualquiera de las PARTES solicite su terminación anticipada, la otra parte deja a salvo sus derechos de hacer valer el pago de daños y perjuicios determinados por la autoridad competente.
- 4.-El CLIENTE podrá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios por los que contrató los servicios, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad del OPERADOR; lo anterior no exime al CLIENTE de cubrir cualquier adeudo con el OPERADOR por los servicios utilizados.
- 5.-El OPERADOR comunicará al CLIENTE que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente el OPERADOR.

6.-Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del OPERADOR, únicamente dando el aviso correspondiente.

7.-El OPERADOR no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

8.-El OPERADOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del CLIENTE, por cualquier medio establecido en la Ley.

DÉCIMA SÉPTIMA.- SERVICIOS DE PREPAGO. En la modalidad de PREPAGO, el CLIENTE disfrutará del servicio mediante el pago de servicio previo a su uso a través de RECARGAS. El CLIENTE manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones del plan contratado, de conformidad a lo siguiente:

1.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO Y RECARGAS EN EL ESQUEMA DE PREPAGO. Para poder utilizar el servicio se requiere la instalación del equipo por parte del OPERADOR para que se pueda activar el servicio. El procedimiento de activación del servicio en el esquema de PREPAGO es la siguiente:

a) Una vez contratado el servicio, los Instaladores acudirán al domicilio del CLIENTE a instalar y activar los equipos, con lo que se generará un Número de Cliente, a partir de ese momento el Instalador deberá proporcionar al CLIENTE el número generado, este número le servirá al CLIENTE para realizar las recargas en los establecimientos autorizados, que podrá consultar en los distintos medios indicados en la carátula del presente Contrato.

b) Instalado el equipo se requiere que el CLIENTE realice el pago de una primera RECARGA para que quede activado el servicio.

c) Todas las recargas que el CLIENTE realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

El OPERADOR podrá ofrecer planes o paquetes cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT. El OPERADOR informará al CLIENTE por medios electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, de manera gratuita, cada vez que realice una RECARGA para disfrutar el servicio. El CLIENTE podrá consultar en la plataforma del OPERADOR a través de la liga: <https://serviciosonlineav2.megacable.com.mx> en la cual se podrá dar de alta de conformidad a lo señalado en la Cláusula Séptima, la siguiente información:

- a) Monto de RECARGA realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la RECARGA realizada;
- c) Vigencia de la RECARGA;

Con la RECARGA realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los



términos y condiciones del plan o paquete elegido por el CLIENTE. Una vez agotados los beneficios del plan o paquete elegidos, si el CLIENTE desea continuar con el servicio, deberá realizar una nueva recarga según el plan o paquete que desee contratar. Cada RECARGA realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

2.- MEDIOS DE RECARGA DEL SERVICIO.

El CLIENTE podrá realizar RECARGAS en los establecimientos autorizados por el OPERADOR, mismos que pueden ser consultados en la siguiente liga de internet:

www.megacable.com.mx/sopORTE/26_explica-cion-y-formas-de-pago

DÉCIMA OCTAVA.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

El CLIENTE tiene los siguientes medios de consulta: La cobertura donde el OPERADOR ofrece el servicio:

<https://cobertura.megacable.com.mx/>

Tarifas de la oferta comercial vigente disponible:

<https://megacable.com.mx/>

Aviso de Privacidad: <https://www.megacable.com.mx/privacidad>

Estado de cuenta o detalle de consumos:

<https://serviciosonlineav2.megacable.com.mx/myld>

Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío del equipo propiedad del OPERADOR, se encuentra disponible el número telefónico 3396900000, disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

DÉCIMA NOVENA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el operador estará obligado a poner a disposición del CLIENTE la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y/o los paquetes que ofrezca el OPERADOR.

VIGÉSIMA. NO DISCRIMINACIÓN.- El OPERADOR debe prestar el servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite sin establecer privilegios o distinción en forma discriminatoria, respecto de otros CLIENTES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación. En caso de que el OPERADOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más CLIENTES, situados en supuestos equivalentes o similares, el CLIENTE puede exigir las mismas condiciones siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del servicio.

VIGÉSIMA PRIMERA.-PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los datos personales del CLIENTE serán tratados por el OPERADOR de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en la Posesión de Particulares, su reglamento y normativa relacionada. El CLIENTE reconoce y acepta que, antes de recabar sus datos personales, el OPERADOR puso a su disposición el aviso de privacidad conforme al cual trata los mismos y mediante la firma del presente Contrato, otorga su consentimiento expreso y por escrito para que el OPERADOR utilice sus datos personales conforme a los términos establecidos en dicho Aviso de Privacidad. Adicionalmente, el CLIENTE puede consultar el Aviso de Privacidad vigente del OPERADOR en <https://www.megacable.com.mx/aviso-de-privacidad>.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- QUEJAS. EL CLIENTE podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al OPERADOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula y en los establecidos en el presente contrato.

VIGÉSIMA TERCERA.- COMPETENCIA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM 184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA CUARTA.-PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el OPERADOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la reclamación y previo a la notificación del OPERADOR, La PROFECO deberá solicitar restablecer el servicio. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al OPERADOR el restablecimiento del servicio. En todos los casos, el CLIENTE no estará exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGÉSIMA QUINTA.-CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El OPERADOR dará a conocer al CLIENTE la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera

permanente en su página de Internet.

El OPERADOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

VIGÉSIMA SEXTA.-DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **092-2024** de fecha **20 de febrero de 2024**

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telefonia_por_Cable_S.A.de_C.V.!!Megacable_092-2024.pdf y en el siguiente código QR:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del CLIENTE, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto.

EL CLIENTE

EL OPERADOR

