

## Contenido

AVISO DE PRIVACIDAD PARA CLIENTES.....	2
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SITIO WEB .....	8
CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.....	19
CÓDIGO DE ÉTICA.....	35
CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.....	36
CONTRATO DE SERVICIOS GRUPO LAMA .....	41
TARIFA PAGO RESIDENCIAL/EMPRESARIAL.....	50



## AVISO DE PRIVACIDAD PARA CLIENTES

**1.- Para entregar al cliente y recabar su consentimiento, antes de tomar sus datos.**

**2.- Identidad y domicilio de “LA RESPONSABLE”.**

Con fundamento en los artículos 15 y 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, hacemos de su conocimiento que, Grupo Visión cable, Net-Fi, constituido por las empresas concesionarias: “**Grupo Josmar Telecom,**”, **S.A. de C.V.**, “**Grupo Lama Telecom,**”, **S.A. de C.V.**, “**Malcvission,**”, **S.A. de C.V.**, “**Multi Operadora de Televisión por cable,**”, **S.A. de C.V.**, así como el **C. Marco Antonio Gazano Guerrero**, en su conjunto y en lo sucesivo denominados “**LA RESPONSABLE**” presta servicios de televisión por cable, internet y telefonía, en virtud de la concesión otorgada por el Gobierno Federal, para instalar operar y explotar comercialmente una red pública de telecomunicaciones; con domicilio legal ubicado en: *calle Juan Escutia, Manzana 7, Lote 6, colonia Guadalupe del Moral, en la Alcaldía Iztapalapa, C.P. 03900, Ciudad de México*; E mail: [juridico@vissioncable.com](mailto:juridico@vissioncable.com) teléfono: 5513128195; la “**LA RESPONSABLE**”, pone a su disposición el siguiente Aviso de Privacidad.

Grupo Visión cable, Net-Fi, es “**LA RESPONSABLE**” del uso y protección de sus datos personales, en este sentido y atendiendo a las obligaciones legales establecidas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, a través de este instrumento se da a conocer a los titulares de los datos, la información que de ellos se recaba y los fines que se dará a dicha información.

**3.- Finalidades de la información.**

Los datos personales que recabamos de usted, en su carácter de “**CLIENTE**” de los servicios contratados, los utilizaremos única y exclusivamente para las siguientes finalidades: **realizar los trámites de contratación, instalación, facturación y pago del servicio.**

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

Categoría	Tipo de datos personales
Datos identificativos	Nombre Identificación oficial Domicilio donde se instalará el servicio Teléfono particular y/o teléfono celular Fecha de nacimiento Registro Federal de Contribuyentes
Datos electrónicos	Correo electrónico En caso de pago con tarjeta bancaria: consentimiento por escrito del titular, número de cuenta, vigencia y código de seguridad.

**4.- Aceptación o no para transferencia datos cuando así se requiera.**

Informamos a usted que sus datos personales, únicamente serán compartidos con la empresa que presta el arrendamiento de servicio de cobranza electrónica debidamente autorizada; por lo que la suscripción de este aviso por parte de usted, indica su consentimiento expreso para tal acto; nos obligamos a no compartir dichos datos, con ninguna otra autoridad, empresa, organización o persona distinta y solamente serán utilizados para los fines señalados.

Usted tiene en todo momento el derecho de conocer que datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (acceso). Asimismo, usted tiene derecho a solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta, de igual manera tiene derecho a que su información se elimine de nuestros registros o base de datos, si considera que la misma no está siendo utilizada adecuadamente, así como también a oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos, estos derechos se conocen como derechos ARCO.

**Procedimiento para solicitar la corrección o eliminación de datos** de nuestros registros o base de datos. El “**CLIENTE**” deberá comparecer personalmente con identificación oficial o mediante Apoderado Legal, que acredite tener facultades expresas para solicitar la corrección o cancelación de datos, mediante el llenado del formato correspondiente, el cual le será entregado en nuestras oficinas de atención al público; cumplido dicho requisito, el Departamento de Privacidad de esta “**RESPONSABLE**” y el servidor público que tiene la custodia de los sistemas de datos personales, procederá a la corrección respectiva o en su caso, a la cancelación de datos previo bloqueo, una vez transcurridos los plazos establecidos para el control archivístico.

## **5.- Derechos de los clientes.**

Los derechos ARCO, son aquellos que tiene el titular de datos personales, para solicitar el acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus datos, ante el Sujeto Obligado que esté en posesión de los mismos.

Es importante señalar, que para estar en posibilidad de realizar una solicitud de derechos ARCO, el titular o su representante legal deben acreditar su identidad o representación, respectivamente.

**Derecho de Acceso:** aquel mediante el cual el titular tiene derecho a solicitar y ser informado sobre sus datos personales, el origen de los mismos, el tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como a tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento.

**Derecho de rectificación:** aquel mediante el cual el titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando éstos sean inexactos, incompletos, inadecuados o excesivos, siempre que sea posible y no exija esfuerzos desproporcionados, a criterio del Sujeto Obligado en posesión.

**Derecho de cancelación:** Si el titular tiene conocimiento de que el tratamiento que se está dando a sus datos personales contraviene lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, o que sus datos personales han dejado de ser necesarios para el cumplimiento de la (s) finalidad(es) en las disposiciones aplicables o en el aviso de privacidad, puede solicitar la cancelación de sus datos, conforme a lo establecido en el numeral 4, último párrafo, de este instrumento.

**Derecho de oposición:** aquel derecho que tiene el titular a oponerse por razones legítimas, al tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades, en el supuesto en que los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento, cuando existan motivos fundados para ello y la ley no disponga lo contrario.

Si procede la oposición, dará lugar a la cancelación del dato, previo bloqueo.

## **6.- Revocación del consentimiento para el uso de sus datos personales**

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

## **7.- Procedimiento para revocar su consentimiento**

Para conocer el procedimiento y requisitos para la revocación del consentimiento, usted podrá llamar al siguiente número telefónico: las 24 horas los 7 días de la semana:5513128195 o ingresar a nuestro sitio de Internet: [www.vissioncable.com](http://www.vissioncable.com) o bien ponerse en contacto con nuestro Departamento de Privacidad además de la opción establecida en el numeral 4, último párrafo, de este instrumento.

Sin perjuicio de lo que disponga la normatividad aplicable al caso concreto, el servidor público que tiene la custodia de los sistemas de datos personales, procederá a la cancelación de datos, previo bloqueo, una vez transcurridos los plazos establecidos para el control archivístico.

## **8.-Garantía de seguridad del Sitio**

Al momento de contratar un servicio o comprar un producto en línea, se pedirán datos bancarios para los cuales nos comprometemos a ofrecer seguridad y confidencialidad de los datos que nos proporcionan, para ello, contamos con un servidor seguro bajo el protocolo SSL (Secure Socket Layer) de tal manera que la información que nos envían, se transmite encriptada para asegurar su protección.

Para verificar que se encuentra en un entorno protegido, asegúrese de que aparezca una "S" en la barra de navegación "httpS"://. Se debe aclarar que ninguna transmisión por Internet puede garantizar su seguridad al 100%, por lo tanto, aunque nos esforcemos en proteger su información personal, no se puede asegurar ni garantizar la seguridad de la transmisión de ninguna información. Una vez recibidos los datos, haremos todo lo posible por salvaguardar la información en nuestro servidor.

Los usuarios tienen prohibido violar o tratar de violar la seguridad del Sitio, incluyendo sin limitar, a) acceder a información que está destinada para ese usuario o registrarse en un servidor o en una cuenta a la cual no esté autorizado acceder; b) probar la vulnerabilidad de un sistema o red o romper la seguridad o medidas de autenticación sin la autorización correspondiente; c) tratar de interferir con el servicio a cualquier usuario, "host" o red,

incluyendo, sin limitar, a través de enviar virus al Sitio, sobrecargar, “flooding”, “spamming”, “mailbombing” o “crashing”; o enviando correos electrónicos no solicitados, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios. Violaciones al sistema o red de seguridad pueden traer como consecuencia responsabilidades civiles o penales.

En caso de que se actualice una hipótesis como la enunciada en el párrafo anterior, **“LA RESPONSABLE”** investigará sucesos que involucren dichas violaciones e involucrarán, y cooperarán con las autoridades competentes a cargo de perseguir a los usuarios que estén involucrados en dichas violaciones. Usted está de acuerdo en no usar instrumento, software o rutina alguna para interferir o tratar de interferir con el funcionamiento normal de este Sitio o cualquier otra actividad se encuentre siendo realizada en este Sitio. Usted también está de acuerdo en no usar o tratar de usar máquina, software, herramienta o cualquier otro instrumento o mecanismo (incluyendo sin limitar buscadores, “spiders”, robots, “avatars” o agentes inteligentes) para navegar o buscar este Sitio diferentes a los buscadores disponibles por **“LA RESPONSABLE”** en este Sitio o cualquier otro de los que generalmente terceros utilizados por terceros (ej. Netscape Navigator, Microsoft Explorer).

## **9.- Política de Privacidad de la acción en el asistente de Google**

El contenido del Action del asistente de Google ha sido desarrollado por el Responsable para aquellos usuarios que cuenten con un dispositivo Google Home o cualquier dispositivo inteligente que cuente con el asistente de Google.

Los Titulares podrán consultar su información personal a través de los sistemas provistos por Google enlazando los dispositivos a la aplicación de vision cable.

En particular, **“LA RESPONSABLE”** no tiene la posibilidad de acceder a mensajes que el Titular envía al Action en el Asistente de Google o a las respuestas que éste retorna hacia él.

**“LA RESPONSABLE”** podrá recibir de Google información de identificación no personal acerca del uso del Action en el Asistente de Google relacionada con la cantidad de usuarios que están usando el Action, las consultas más utilizadas, el flujo de las sesiones, errores que se presentaron o latencia.

Ningún tipo de información que recibe **“LA RESPONSABLE”**, de Google podrá identificar al Titular, así como la revelación de la información que el Titular envía al Action o las respuestas específicas que recibe

A través del Asistente de Google el Titular esta consiente de estar haciendo uso del contenido del Responsable, por lo que el Titular acepta las políticas de uso de **“LA RESPONSABLE”**, entre otros para:

- Consultar la política de privacidad de Google, en la cual es descrito como Google recopila y usa los datos obtenidos del Titular.
- Consultar la política del Asistente de Google.
- En caso en el que el Titular desee eliminar la actividad con el Asistente de Google.

## **Aceptación de los Términos**

Usted acepta que ha leído los términos antes expuestos y acepta que utilicemos sus datos para los fines señalados en el presente documento. Si usted no está de acuerdo con los términos antes expuestos, deberá abstenerse de proporcionarnos sus datos personales.

**Fecha:**

**Nombre y firma** \_\_\_\_\_

**AVISO DE PRIVACIDAD PARA CLIENTES**  
**Solicitud de corrección o eliminación de datos**

Nombre del "CLIENTE": \_\_\_\_\_  
Numero de contrato: \_\_\_\_\_

El (La) C. \_\_\_\_\_, en mi carácter de:  
\*MARCAR LA OPCION CON UNA X

- A.- Titular del contrato de servicios de telecomunicaciones (  ).
- B.- Apoderado del titular de servicios de telecomunicaciones (  ).

Cuya copia de identificación y en su caso poder que me faculta para representar al titular de derechos que en este acto presento, solicito de forma expresa:

- A.- La corrección de datos de sus registros o base de datos (  )
- B.- La eliminación de datos de sus registros o base de datos. (  )

En caso de corrección, manifiesto Bajo protesta de decir verdad que, existe error en como aparecen registrados mis datos personales ya que los correctos como deberán quedar registrados son:

- Nombre: \_\_\_\_\_
  - Identificación oficial: \_\_\_\_\_
  - Domicilio donde se instalará el servicio: \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - Teléfono particular y/o teléfono celular: \_\_\_\_\_
  - Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_
  - Registro Federal de Contribuyentes: \_\_\_\_\_
  - Correo electrónico: \_\_\_\_\_
- En caso de pago con tarjeta bancaria: consentimiento por escrito del titular, número de cuenta, vigencia y código de seguridad: \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**En caso de eliminación de datos**, reconozco y acepto que no en todos los casos ese "RESPONSABLE" puede atender mi solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiera seguir tratando mis datos personales o los de mi representada. Asimismo, reconozco y acepto que para ciertos fines, esta solicitud implicará que no puedan seguir prestando el servicio contratado o la conclusión de la relación contractual.

**Aceptación de los Términos**, Acepto que ha leído los términos de esta petición, además reconozco y acepto sus alcances legales, para todos los efectos a que haya lugar.

**Fecha:**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma.**



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO** **DE SITIO WEB**

Las empresas: “Grupo Josmar Telecom,”, S.A. de C.V., “Grupo Lama Telecom”, S.A. de C.V., “Malcvission”, S.A. de C.V., Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V., Concesionarias para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y/oradiodifusión, a través de una red pública de telecomunicaciones; que operan bajo las marcas registradas **“Visión cable” y “net-Fi”**, ponen a su disposición el siguiente documento denominado “TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SITIO WEB”.

### **1.- ACEPTACIÓN**

En el presente documento en adelante (**TCSW**) se establecen los términos y condiciones que opera bajo las marcas comerciales **“Visión cable” y “net-Fi”**, así denominadas en lo sucesivo de este documento; con domicilio en: **calle Juan Escutia, manzana 7, lote 6, colonia Guadalupe del Moral, alcaldía Iztapalapa, código postal 09300, en esta ciudad de México**; correo electrónico [juridico@vissioncable.com](mailto:juridico@vissioncable.com) y número telefónico 56005972; términos y condiciones que serán de aplicación al acceso y uso por parte del Usuario de esta página web, también denominado (Sitio Web). Les rogamos lean atentamente el presente documento.

Al acceder, consultar o utilizar este Sitio Web, los Usuarios (“Vd.”, “usted”, “Usuario”, o “usuario”) aceptan cumplir los términos y condiciones establecidos en este instrumento. En caso de que usted no acepte quedar vinculado por los presentes términos y condiciones, no podrá acceder a, ni utilizar, el Sitio Web.

**“Visión cable” y “net-Fi”** se reservan el derecho de actualizar el presente documento siempre que lo considere oportuno. En consecuencia, recomendamos al Usuario revisar periódicamente las modificaciones efectuadas.

El presente Sitio Web está dirigido exclusivamente a personas residentes en México (país) o. Los Usuarios residentes o domiciliados en otro país que deseen acceder y utilizar el Sitio Web, lo harán bajo su propia responsabilidad, por lo que deberán asegurarse de que dichos accesos y/o usos cumplen con la legislación aplicable en su país.

### **2. REQUISITOS RELATIVOS AL USUARIO**

El Sitio Web y los servicios relacionados con el mismo se ofrecen a los Usuarios que tengan capacidad legal para otorgar contratos legalmente vinculantes según la legislación aplicable.

Los menores de edad, no están autorizados para utilizar el Sitio Web. Si usted es menor de edad, por favor, no utilice esta web.

### **3. LICENCIA**

El acceder, consultar o utilizar este Sitio Web, no genera ningún derecho ni licencia para descargar, modificar ni de forma temporal, una copia del contenido ofrecido en el Sitio Web,

ni de uso de marcas, avisos comerciales o cualquier derecho de autor para uso personal del Usuario o dentro de su empresa, y nunca con fines comerciales.

Todo el material mostrado u ofrecido en el Sitio Web, como son el material gráfico, los documentos, textos, imágenes, sonido, video, audio, ilustraciones, el software y el código HTML, en conjunto **“el Contenido”**, es de exclusiva propiedad de **“Visión cable” y “net-Fi”** o de las empresas que facilitan dicho material.

El Contenido está protegido por las leyes de copyright México, estadounidenses e internacionales, así como por las demás leyes, reglamentos y normas aplicables a los derechos de propiedad intelectual. Salvo disposición expresa en contrario en el presente instrumento, y/o salvo que por imperativo legal ello esté expresamente permitido por leyes derogatorias de las actualmente vigentes, el Usuario no podrá (i) utilizar, copiar, modificar, mostrar, eliminar, distribuir, descargar, almacenar, reproducir, transmitir, publicar, vender, revender, adaptar, invertir el proceso de creación o crear productos derivados a partir de, **“el Contenido”**. Tampoco podrá (ii) utilizar **“el Contenido”** en otras páginas Web o en cualquier medio de comunicación como, por ejemplo, en un entorno de red, sin la previa autorización por escrito en este sentido de **“Visión cable” y “net-Fi”**.

Todas las marcas comerciales, las marcas de servicio y los logos en adelante, **“Las Marcas”**, mostrados en el Sitio Web son propiedad exclusiva de **“Visión cable” y “net-Fi”** y de diversos titulares con derechos de propiedad reconocidos legalmente.

El Usuario no podrá utilizar las Marcas en modo alguno sin la previa autorización por escrito para ello de **“Visión cable” y “net-Fi”** y los respectivos propietarios.

#### **4. INFORMACIÓN FACILITADA POR EL USUARIO**

**“Visión cable” y “net-Fi”** se reservan el derecho de eliminar, retirar, negarse a reflejar o bloquear toda Información del Usuario que considere como inaceptable. En casode que **“Visión cable” y “net-Fi”** reciban alguna notificación sobre la inaceptabilidad de determinada información facilitada por los usuarios, podrá con total discrecionalidad, investigar dicha información.

El Usuario asume y acepta que **“Visión cable” y “net-Fi”** podrán conservar copia de la Información del Usuario, y revelar dicha información a terceros si lo considera necesario para:

- a) Proteger la integridad del Sitio Web;
- b) Proteger los derechos de **“Visión cable” y “net-Fi”**;
- c) Cumplir una orden judicial;
- d) Cumplir cualquier trámite legal;

- e) Hacer valer los derechos y acciones que asisten a **“Visión cable” y “net-Fi”** conforme este Contrato; y
- f) Satisfacer cualquier petición relativa a la infracción de derechos de terceros.

## 5. PROHIBICIÓN GENERAL

Al acceder a y utilizar el Sitio Web, el Usuario se compromete a:

a) Cumplir todas las leyes, reglamentos y normas aplicables a nivel municipal, estatal, nacional, o normas internacionales y tratados suscritos por México, sobre todo para evitar cualquier tipo de discriminación;

b) No infringir los derechos de propiedad intelectual y de privacidad, entre otros, los derechos de patente (copyright), los derechos sobre la base de datos, las marcas registradas o el know how de terceros entre otros;

(c) Evitar descargar, enviar, transmitir o almacenar material que:

-Sea ilegal, ofensivo, difamatorio, fraudulento, engañoso, que induzca a error, dañino, amenazador, hostil, obsceno o censurable;

-Infrinja las obligaciones contractuales o de confidencialidad del Usuario;

-Perjudique o interfiera en las aplicaciones normales del Sitio Web, como el envío o la transmisión de virus, gusanos, troyanos, o cualquier tipo de archivo malicioso, el envío continuado de material repetido o el envío de archivos desacomodadamente grandes; o

-Que no esté permitido por **“Visión cable” y “net-Fi”**, como, por ejemplo, material publicitario no autorizado, material promocional no solicitado, “correo basura”, “spams”, “cartas en cadena”, mensajes de venta directa piramidal, franquicias, material de distribución, de asociación a un club, contratos de venta o cualquier otro material inaceptable;

d) No vulnerar los derechos personales y de privacidad de terceros abusando de “el Contenido”, como, por ejemplo, acosando o molestando continuamente a cualquier persona, enviando correos electrónicos no solicitados, o recabando información de carácter personal;

e) No contravenir, o intentar contravenir, las medidas de seguridad del Sitio Web;

f) No utilizar cualquier aparato, procedimiento o mecanismo como, por ejemplo, spiders y robots de rastreo, para localizar, rescatar, buscar, o acceder al Sitio Web o al Contenido, sin el previo consentimiento por escrito de parte de **“Visión cable” y “net-Fi”**.

g) No acceder o intentar acceder a la cuenta o al login de las terceras personas o empresas indicadas en el Sitio Web;

h) No copiar, modificar, reproducir, eliminar, distribuir, descargar, almacenar, transmitir, vender, revender, publicar, invertir el proceso de creación o crear productos derivados a partir del Contenido, excepto en lo que concierne al material remitido por el propio Usuario y que es de su propiedad, o si así lo autorizan las leyes de propiedad intelectual aplicables;

i) No enviar o facilitar información incorrecta, falsa o incompleta, en relación con el currículum vitae, los datos biográficos, la fecha en que empezó a trabajar o el perfil de la empresa del Usuario;

j) No hacerse pasar por otra persona o empresa;

k) No utilizar el Sitio Web de forma no autorizada o para alguna actividad delictiva;

l) No falsificar la información de cabecera en el correo electrónico; o falsear los datos sobre sí mismo, sobre su asociación con terceros o sobre su empresa.

## **6. UTILIZACIÓN DEL SITIO Y OBLIGACIONES CONCRETAS**

Además de las obligaciones generales señaladas en el numeral 5, el Usuario deberá:

a) Facilitar y mantener los datos personales que conforman la Información del Usuario de forma completa, correcta, actualizada y veraz;

b) Enviar solamente material sobre el que el Usuario tenga los correspondientes derechos o licencia para hacerlo; y

c) Asumir el riesgo de confiar en el contenido, o utilizar la información, facilitados por terceros.

## **7. CUENTA Y CONTRASEÑA**

Cuando el Usuario de “el Sitio Web” que por este medio contrate o tenga contratado la prestación de uno o más servicios, puede optar por abrir una cuenta en el Sitio; en tal caso acepta de manera expresa obligarse al cumplimiento de las disposiciones que rigen el contrato de servicio y las contenidas en este instrumento.

En este caso, el Usuario recibirá el número de cuenta virtual y la contraseña inicial que le correspondan y será responsabilidad exclusiva de éste:

a) Mantener la confidencialidad de dichos números de cuenta virtual y contraseña;

b) Actualizar y comprobar frecuentemente su contraseña; y

c) Notificar inmediatamente a **“Visión cable” y “net-Fi”**, si tiene conocimiento del uso no autorizado de su cuenta o de cualquier vulneración de las medidas de seguridad.

## **8. VÍNCULOS A PÁGINAS WEB DE TERCEROS**

El Sitio Web puede tener vínculos, como hipervínculos o enlaces, que indican el acceso a páginas Web de terceros, **“los Sitios Relacionados”**. Aunque **“Visión cable” y “net-Fi”** revisan el material de terceros y solamente permite la inclusión de **“los Sitios Relacionados”** que a su leal saber y entender, no infringen la legislación aplicable, **“Visión cable” y “net-Fi”** no pueden controlar ni realizar un seguimiento de “los Sitios Relacionados” y, en consecuencia, no asumirá responsabilidad alguna en cuanto a la exactitud, seguridad o fiabilidad del material, información o contenido incluido en dichos Sitios.

La inclusión de **“los Sitios Relacionados”** en el Sitio Web no implica que haya relación o asociación alguna entre **“Visión cable” y “net-Fi”** y el propietario de “los Sitios Relacionados”, ni la aprobación o promoción por parte de **“Visión cable” y “net-Fi”** de dichos Sitios Relacionados. **“Visión cable” y “net-Fi”** incluyen los Sitios Relacionados solamente para comodidad del Usuario. Por lo que solo el Usuario es el único responsable del acceso a “los Sitios Relacionados”.

El Usuario deberá utilizar su propio criterio, precaución y sentido común a la hora de usar “los Sitios Relacionados” y para ello, le recomendamos revisar el contenido de uso y los términos que sobre privacidad rigen en dichos Sitios Relacionados. **“Visión cable” y “net-Fi”** se reserva el derecho de eliminar de su Sitio Web todos los Sitios Relacionados de los que tenga conocimiento real que están infringiendo derechos de terceros y/o cuyo contenido vulnere la legislación aplicable, o si así se lo exige una orden judicial o administrativa.

Los vínculos a nuestra página Web no están permitidos sin la expresa autorización, previa y por escrito, de **“Visión cable” y “net-Fi”**. El Usuario no podrá, ni solo ni en colaboración con otras personas, ampliar, modificar, sustituir, enmendar o limitar, en todo o en parte, la información ofrecida en nuestra página Web ni las aplicaciones funcionales de la misma. Además, el Usuario no podrá, ni solo ni en colaboración con otras personas, crear o instalar vínculos desde su propia página Web o desde webs de terceros, a la presente página Web, ya sea mediante vínculos de hipertexto, deep-linking, enmarcado, mediante códigos o de otra forma, ni en todo ni en parte, sin el previo consentimiento por escrito en este sentido de parte de **“Visión cable” y “net-Fi”**.

## 9. PRIVACIDAD

**“Visión cable” y “net-Fi”** procesarán toda la información personal que el Usuario introduzca o facilite a través de nuestro Sitio Web, únicamente para el uso legal y debido de dicha información.

a).- **“Visión cable” y “net-Fi”** son responsables del uso y protección de sus datos personales;

b).- Las **Finalidades de la información o** datos personales que recabamos de usted, en su carácter de **“CLIENTE”** de los servicios contratados, los utilizaremos única y exclusivamente para las siguientes finalidades: **realizar los trámites de contratación, instalación, facturación y pago del servicio.**

c).- **Aceptación o no de transferencia de datos cuando así se requiera**, Informamos a usted que sus datos personales, únicamente serán compartidos con la empresa que presta el arrendamiento de servicio de cobranza electrónica debidamente autorizada; por lo que la suscripción de este aviso por parte de usted, indica su consentimiento expreso para tal acto; nos obligamos a no compartir dichos datos, con ninguna otra autoridad, empresa, organización o persona distinta y solamente serán utilizados para los fines señalados.

d).- **“Visión cable” y “net-Fi”** se comprometen a no transferir sus datos a ningún otro ente público o privado si no es por orden judicial o de autoridad facultada que funde y motive la causa legal de su petición.

e).- Usted es titular de Los derechos ARCO, para solicitar el acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus datos, que están en posesión de **“Visión cable” y “net-Fi”** y para estar en posibilidad de realizar una solicitud de derechos ARCO, el Usuario o su representante legal deben acreditar su identidad o representación, respectivamente para ejercer los derechos de:

-Derecho de Acceso: Es el derecho a solicitar y ser informado sobre sus datos personales, el origen de los mismos, el tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como a tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento.

-Derecho de rectificación: Es aquel mediante el cual el titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando éstos sean inexactos, incompletos, inadecuados o excesivos, siempre que sea posible y no exija esfuerzos desproporcionados, a criterio del Sujeto Obligado en posesión.

-Derecho de cancelación: Aplica cuando el titular tiene conocimiento de que el tratamiento que se está dando a sus datos personales contraviene lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, o que sus datos personales han dejado de ser necesarios para el cumplimiento de la (s) finalidad(es) en las disposiciones aplicables o en el aviso de privacidad, puede solicitar la cancelación de sus datos.

-Derecho de oposición: Aquel derecho que tiene el titular a oponerse por razones legítimas, al tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades, en el supuesto en que los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento, cuando existan motivos fundados para ello y la ley no disponga lo contrario.

f).- El usuario podrá consultar el aviso de privacidad integral en este mismo Sitio Web.

## 10. COOKIES

En este sitio web utilizamos cookies. Las cookies son archivos de texto que contienen pequeñas cantidades de información, que se descargan en su computadora o dispositivo móvil cuando usted visita una página web. A cada nueva visita a la misma página, los datos

almacenados son recuperados por el servidor de origen. Son útiles porque permiten que un sitio web reconozca el equipo del usuario.

Las cookies no pueden transmitir virus y tampoco dañan su computadora.

a).- Las Cookies que utilizamos son las **estrictamente necesarias** para el correcto funcionamiento del sitio web y no se pueden borrar de nuestros servidores. Son generalmente activadas en respuesta a la solicitud de acciones tales como definición de sus preferencias de privacidad, acceso (login) o relleno de formularios.

Usted puede configurar su navegador para bloquear las cookies o notificarle sobre ellas, sin embargo; algunos de los servicios disponibles en el sitio pueden dejar de estar operativos. Estas cookies no almacenan ninguna clase de información personal.

b). Cookies de Remarketing y seguimiento proporcionadas por DoubleClick. Las usamos para mejorar nuestra publicidad y ofrecerle contenido relevante, perfeccionar los informes sobre el rendimiento de campaña, así como evitar que se muestren anuncios que usted ya ha visto.

Las cookies de DoubleClick contienen la dirección IP pero no otra información personal. A veces la cookie contiene un identificador adicional que se asemeja al ID de cookie. Este identificador se utiliza para detectar una campaña a cual un usuario fue expuesto anteriormente; pero ninguna otra información personal se almacena por DoubleClick en la cookie.

Se recoge las siguientes informaciones: el navegador y el sistema operativo que usted utiliza, el ancho de banda que se está usando, la hora del día en que se acepta la cookie, el sitio web que está de visita cuando se acepta la cookie, así como su dirección IP.

Además, Google afirma que nunca vincula información recogida de las cookies con datos que la empresa obtiene a través de sus otros productos y servicios.

Las direcciones IP recopiladas son anonimizadas después de 09 meses y los datos de las cookies después de 18 meses. Tras ese periodo ya no se las utilizan más.

c). Cookies analíticas en virtud de que utilizamos tecnología proporcionada por el servicio Google Analytics. Empleamos las cookies para recopilar información acerca del comportamiento de los visitantes en nuestro sitio. Esa información sirve para compilar mediciones que contribuyen con mejoras en su funcionamiento. Estas cookies expiran automáticamente seis meses después de su última visita.

Estas cookies recogen información de forma anónima. No las utilizamos para registrar información personal sobre nuestros visitantes.

Se colecta la siguiente información: el número de visitantes a nuestro sitio web, cómo han llegado los visitantes a nuestro sitio web y qué páginas de nuestro sitio web visitaran.

Mediante el uso de este sitio web usted acepta que instalemos estas cookies analíticas en su computadora o dispositivo móvil.

d). Plugins de redes sociales, en nuestro sitio web utilizamos botones para que usted pueda compartir nuestro contenido en redes sociales como 'Facebook', 'Twitter' 'LinkedIn' y 'YouTube'. Para esta función, dependemos de scripts externos. Le advertimos sobre la posibilidad de que estas plataformas recopilen información acerca de sus hábitos de navegación de internet, incluso si no hace clic en cualquiera de los botones en nuestra página web. Tenga en cuenta que los datos transmitidos se encuentran fuera del radio de nuestro control. Para conocer el propósito y el alcance de la compilación, las condiciones de utilización de sus datos, así como la manera de impedir su uso, por favor visite la política de privacidad del proveedor de red social correspondiente.

e).- **Desactivación de cookies.** Más información sobre activar/desactivar y eliminarlas cookies en la política de privacidad del navegador instalado en su equipo, vea las opciones en el menú de ayuda disponible del navegador o consulte el sitio web de su proveedor.

Para obtener más información sobre el uso de cookies en dispositivos móviles y cómo usted los puede desactivar y eliminar, consulte las instrucciones del fabricante.

## 11. RESPONSABILIDAD

El Usuario es responsable del acceso al Sitio Web y el uso que haga del mismo, la Información facilitada por el Usuario, o el incumplimiento por parte de éste de los términos y condiciones de del contrato o contratos que deriven y se compromete a indemnizar, defender en pleito y exonerar de toda responsabilidad a **“Visión cable” y “net-Fi”**, a la empresa matriz y a las empresas subsidiarias y afiliadas de ésta, así como a los directivos, encargados, comerciales y empleados de todas ellas, frente a las reclamaciones de terceros.

## 12. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

El usuario reconoce y acepta que:

a) Asume todos los riesgos relativos a, o derivados de, el uso, consulta o acceso por su parte al sitio web. el sitio web se facilita "como está" y "según disponibilidad", sin garantía alguna;

b) Dentro de los límites legales, **“Visión cable” y “net-Fi”**declina expresamente y en este acto, toda garantía o responsabilidad, expresa o implícita, legal o de otro tipo, incluidas, entre otras: las garantías implícitas de calidad satisfactoria, idoneidad para el uso concreto, prohibición de uso indebido y las habituales en la práctica comercial o en las negociaciones en este sector; y

c) Aunque **“Visión cable” y “net-Fi”** tiene sistemas anti-virus y adopta medidas de seguridad para proteger el Sitio Web y su contenido de todo tipo de ataques informáticos con el fin de reducir el nivel de riesgo, en este acto declina expresamente toda garantía respecto a: (i) que el sitio web y su contenido estará

siempre libre de errores o virus o no sufrirá nunca ataques de terceros; (ii) el funcionamiento ininterrumpido y siempre seguro del sitio web; (iii) la permanente disponibilidad del sitio; (iv) que el sitio web cubra o no las necesidades del usuario; y (v) la fiabilidad, exactitud, integridad, validez o veracidad de la información facilitada por el usuario.

### 13. RESPONSABILIDAD Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El Usuario acepta asumir todos los riesgos asociados con, o derivados de, el uso del sitio web o la información facilitada por el Usuario, incluyendo, entre otros, los riesgos de pérdidas económicas, los daños a la propiedad y los gastos de negociación con otros usuarios del sitio web ya sean desconocidos, menores, extranjeros o personas que actúan bajo falsa identidad. el Usuario se compromete también a exonerar de toda responsabilidad a **“Visión cable” y “net-Fi”**, a la empresa matriz y a las empresas subsidiarias y afiliadas de esta, así como a los directivos, encargados, comerciales y empleados de todas ellas, frente a las reclamaciones, demandas o reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios (directos, indirectos y sobrevenidos) de cualquier tipo, conocidas o no, que puedan interponerse con base en, o que se deriven del uso del sitio web, la información facilitada por el usuario o las transacciones que se produzcan como resultado del uso del sitio web por parte del usuario.

Siempre dentro de los límites legales, el usuario asume y acepta que en ningún caso, ni **“Visión cable” y “net-Fi”** ni su empresa matriz, las empresas subsidiarias y afiliadas de esta, ni tampoco sus directivos, los comerciales, los empleados o los proveedores de todas ellas, asumirán responsabilidad alguna por las pérdidas o los daños directos, indirectos o sobrevenidos incluidos, entre otros, los daños a la propiedad y los daños puramente económicos, ni por lucro cesante, pérdida de cartera de clientes, pérdida de ingresos o de datos o por interrupción de uso, sea cual sea la causa que los haya provocado como: incumplimiento contractual, responsabilidad extracontractual incluida la negligencia o incumplimiento de garantía, incluso aunque **“Visión cable” y “net-Fi”** hubiera sido advertida de la posibilidad de ocurrencia de dichas pérdidas o daños. En caso de que en alguna jurisdicción se prohíba la exclusión de ciertas garantías, la limitación de responsabilidad o el descargo de responsabilidad respecto a ciertos daños, la responsabilidad acumulada de **“Visión cable” y “net-Fi”** por daños no excederá de usd\$10.00 (diez dólares de los estados unidos de américa), si así lo permite la legislación aplicable.

En cualquier caso, la anterior limitación de responsabilidad no se aplicará a los consumidores ni respecto a los daños causados de forma intencionada o negligencia grave.

### 14. RESCISIÓN

**“Visión cable” y “net-Fi”** podrán, a su entera discreción, dar por terminados los servicios ofrecidos en su sitio web y retirar cualquier contenido del mismo. **“Visión cable” y “net-Fi”** podrá también, en cualquier momento, por cualquier motivo justificado o no y sin tener que notificar de forma anticipada su decisión, suspender el acceso del usuario a cualquiera de, o a todos, los servicios ofrecidos en el sitio web. En caso de que el Usuario decida anular su cuenta, deberá dejar de acceder a, y no utilizar

más, el sitio web. **“Visión cable” y “net-Fi”** no tendrá obligación alguna de mantener o devolver la información facilitada por el usuario, su cuenta, su número de cuenta virtual y su contraseña. el usuario deberá disponer siempre de una copia de la información por él facilitada.

## 15. GENERAL

El usuario declara que entre él y **“Visión cable” y “net-Fi”** no existe relación alguna de contratación laboral, asociación, agencia o empresa conjunta, derivadas del acceso y uso del Sitio Web.

El presente instrumento integra todos los acuerdos a que el usuario y **“Visión cable” y “net-Fi”** han llegado en relación el acceso y uso del Sitio Web, y se suscribe de forma adicional a cualquier acuerdo vinculante que pueda existir entre el usuario y **“Visión cable” y “net-Fi”**.

El presente instrumento se regirá e interpretará por la legislación mexicana y el Usuario se somete a la exclusiva jurisdicción de los tribunales de en la Ciudad de México.

La invalidez o inaplicabilidad de cualquiera de los presentes términos y condiciones en todo o en parte, o de los derechos derivados de este documento, no afectará la validez o la aplicabilidad de los demás derechos, términos y condiciones, o al resto de las disposiciones en cuestión, que continuarán en pleno vigor y efectos.

## 16. TÉRMINO

**“Visión cable” y “net-Fi”** puede terminar, cambiar, suspender o discontinuar cualquier aspecto del Sitio Web o de los servicios del Sitio Web, en cualquier momento y además puede restringir, suspender o terminar su acceso al Sitio Web y/o a sus servicios, si creemos que usted está en incumplimiento de nuestros términos y condiciones o de la ley aplicable, o por cualquier otra razón que pueda poner en riesgo la información contenida en este Sitio, sin que para ello requiera notificación o adquiera responsabilidad alguna.

**“Visión cable” y “net-Fi”**, mantiene una política que estipula la terminación, en circunstancias apropiadas, de los privilegios de uso del Sitio Web para usuarios que son violadores repetitivos de los derechos de propiedad intelectual.

## 17. CAMBIOS DE TÉRMINOS DE USO.

**“Visión cable” y “net-Fi”** se reserva el derecho, a su sola discreción, de cambiar, modificar, añadir o quitar cualquier porción de los términos y condiciones, toda o en parte, en cualquier momento. Los cambios en los términos y condiciones serán efectivos cuando se publiquen. La continuación del uso del Sitio Web y/o de los servicios puestos a disposición en o a través del Sitio Web después de haber sido publicado cualquier cambio, será considerado como aceptación de esos cambios.

## 18.- MÁS INFORMACIÓN

Si desea más información sobre el Sitio Web o sobre el presente instrumento, contacta con **“Visión cable” y “net-Fi”**, en el domicilio o correo electrónico que se indican en el numeral 1 de este instrumento.

**\*Todos los derechos reservados.**

## **CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**



Las empresas: “Grupo Josmar Telecom,” S.A. de C.V., “Grupo Lama Telecom”, S.A. de C.V., “Malcvission”, S.A. de C.V., Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V., Concesionarias para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión, a través de una red pública de telecomunicaciones; que operan bajo las marcas registradas “Visión cable” y “net-Fi”, hacen de su conocimiento la presente.

### **COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES<sup>1</sup> ESTOS SON TUS PRINCIPALES DERECHOS:**

#### **I. LIBERTAD DE ELEGIR.**

##### **1. Libre elección.**

**TÚ TIENES DERECHO** a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que tendrás.<sup>2</sup>

La información, promoción y/o publicidad deben ser oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento. En todo caso, el proveedor está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.<sup>3</sup>

##### **2. Servicios adicionales.**

**TÚ TIENES DERECHO** a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.<sup>4</sup>

Tienes derecho a que el proveedor te informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos. Asimismo, puedes dar por terminada la prestación de

<sup>1</sup>En los servicios de telecomunicaciones se encuentran incluidos: telefonía, datos, banda ancha, Internet, radiocomunicación especializada de flotillas (trunking o radio) y televisión de paga.

<sup>2</sup> Art. 191, fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, LFTyR); 1º, fracción II y 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (en lo sucesivo, LFPC)

<sup>3</sup> Art. 7 y 32 de la LFPC.

<sup>4</sup> Art. 43 de la LFPC.

dichos servicios o productos adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio básico.<sup>5</sup>

## II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.

### 3. Portabilidad.

**TÚ TIENES DERECHO** a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tu mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que deseas contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas siguientes a tu solicitud, o si así lo deseas, tienes derecho a decidir sobre la fecha en que quieres que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de 5 días hábiles a partir de que presentes tu solicitud.<sup>6</sup>

**TÚ TIENES DERECHO** a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, a finiquitar de manera automática la relación contractual con el proveedor que antes te prestaba el servicio, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos.<sup>7</sup>

**TÚ TIENES DERECHO** a que el proveedor con el que decidas cambiarte, te proporcione la información necesaria para acceder al Sistema de Información en internet que te permita saber el estado que guarda tu solicitud de portabilidad.<sup>8</sup>

Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho a cancelarlo de manera gratuita.<sup>9</sup>

**TÚ TIENES DERECHO** a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes.<sup>10</sup>

<sup>5</sup> Art. 86 BIS de la LFPC, y numeral 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones. (en lo sucesivo, NOM 184.)

<sup>6</sup> Art. 191, fracción III de la LFTyR; Regla 13, fracción IV de las Reglas de Portabilidad Numérica.

<sup>7</sup> Regla 13, fracción VI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

<sup>8</sup> Reglas 13, fracción IX, 34, 38 y 39 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

<sup>9</sup> Regla 13, fracción XI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

<sup>10</sup> Regla 13, fracción XII de las Reglas de Portabilidad Numérica.

**TÚ TIENES DERECHO** a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad.<sup>11</sup>

#### **4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.**

**TÚ TIENES DERECHO**, cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser desbloqueado.

**TÚ TIENES DERECHO** al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo. Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de pre-pago, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo. <sup>12</sup>

### **III. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS.**

#### **5. Información sobre términos y condiciones de contratación.**

**TÚ TIENES DERECHO** a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Dicho contrato deberá estar disponible en la página de Internet del proveedor.<sup>13</sup>

Al momento de contratar, el proveedor deberá entregarte por escrito el contrato de adhesión, el cual debe estar escrito en idioma español y con caracteres legibles a simple vista.<sup>14</sup>

El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones

<sup>11</sup> Reglas 13 fracción VI, 14 y 16 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

<sup>12</sup> Art. 191, fracción XII de la LFTyR; numeral 4.2.2. de la NOM 184.

<sup>13</sup> Art. 191, fracción V de la LFTyR.

<sup>14</sup> Art. 85 de la LFPC

bajo los cuales se prestarán los servicios, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación. Asimismo, deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, entre otras.<sup>15</sup>

Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos.<sup>16</sup>

Tienes derecho a exigir al proveedor que cumpla con las condiciones ofrecidas o implícitas en el contrato de adhesión y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que difunda u ofrezca.<sup>17</sup>

## **6. Contrato registrado ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.**

**TÚ TIENES DERECHO** a que el contrato de adhesión a través del cual contrates un servicio, esté autorizado y registrado por la Profeco y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.<sup>18</sup>

El contrato de adhesión que te entregue el proveedor deberá también estar disponible en su portal de internet y deberá coincidir con el autorizado y registrado en Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Consulta el contrato autorizado y registrado en el portal de internet [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx) y en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).<sup>19</sup>

## **7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.**

**TÚ TIENES DERECHO** a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.<sup>20</sup>

Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.<sup>21</sup>

<sup>15</sup> Art. 191, fracción VII de la LFTyR; numerales 4.6 y 5 de la NOM 184.

<sup>16</sup> Numeral 5.2.20. de la NOM 184.

<sup>17</sup> Numeral 3.1 de la NOM 184.

<sup>18</sup> Art. 177, fracción X y 191, fracción V de la LFTyR; Art. 86 de la LFPC.

<sup>19</sup> Art. 191 fracción V de la LFTyR y Numeral 3.4 de la NOM 184

<sup>20</sup> Numeral 5.2.15.1 de la NOM 184.

<sup>21</sup> Art. 177 fracción X de la LFTyR; Art. 87 de la LFPC y numeral 5.2. de la NOM.

Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.<sup>22</sup>

En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.<sup>23</sup>

## 8. Conceptos de pago desglosados.

**TÚ TIENES DERECHO** a que en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.<sup>24</sup>

## 9. Terminación del Contrato.

**TÚ TIENES DERECHO** a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo (ejemplo: celular, televisión, tablet, etc.) y, en su caso, la pena convencional pactada.<sup>25</sup>

Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con tu proveedor, puedes cancelarlo y el proveedor ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.<sup>26</sup>

La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el proveedor, incluyendo medios electrónicos.<sup>27</sup>

Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado

<sup>22</sup> Art. 191, fracción IX de la LFTyR; numeral 5.2.15.1 de la NOM 184

<sup>23</sup> Art. 92 TER de la LFPC y numeral 5.2.14 de la NOM 184

<sup>24</sup> Art. 191, fracción XXI de la LFTyR; numeral 5.2.19 de la NOM 184

<sup>25</sup> Art. 191, fracción X de la LFTyR.

<sup>26</sup> Art. 191 fracción XVIII LFTyR

<sup>27</sup> Art. 191, fracción V LFTyR; numeral 5.2.15.2 de la NOM 184

a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el proveedor no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaren a generar por dicho concepto.<sup>28</sup>

## 10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas.

**TÚ TIENES DERECHO** a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas.

Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables.

En ningún caso, el proveedor podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.<sup>29</sup>

## 11. Renovación sin pago del equipo.

**TÚ TIENES DERECHO** a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.<sup>30</sup>

## 12. Suspensión del servicio por falta de pago.

**TÚ TIENES DERECHO** a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión.<sup>31</sup>

**TÚ TIENES DERECHO** a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.<sup>32</sup>

<sup>28</sup> Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracción V y XVIII, y 195 de la LFTyR.

<sup>29</sup> Art. 191, fracción V LFTyR; numerales 3.2 y 5.2.16 de la NOM 184.

<sup>30</sup> Art. 191, fracción XX de la LFTyR.

<sup>31</sup> Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracciones V, y 195 de la LFTyR.

<sup>32</sup> Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC; Art. 191 fracciones V, XX y XXI de la LFTyR.

#### IV. CARGOS POR SERVICIO.

##### 13. Larga Distancia.

**TÚ TIENES DERECHO** a que el proveedor no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).<sup>33</sup>

##### 14. Cobro por segundo.

**TÚ TIENES DERECHO** a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.<sup>34</sup>

##### 15. Consulta gratis tu saldo.

**TÚ TIENES DERECHO** a consultar tu saldo sin costo y sin que te condicionen a comprar saldo adicional, así como al abono de tu saldo no consumido a la fecha de expiración, acumulándolo a las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración del mismo.<sup>35</sup>

##### 16. Estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas claras y desglosadas. TÚ

**TIENES DERECHO** a que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida tu proveedor de servicios, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.<sup>36</sup>

En ningún caso, el proveedor podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente.<sup>37</sup>

Si eres usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, igualmente **TÚ TIENES DERECHO** a solicitar y obtener comprobantes de pago e información desglosada sobre tu consumo y cargos cobrados. El proveedor deberá informarte de qué manera puedes obtener dicha información.<sup>38</sup>

## V. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL.

### 17. Derecho a exigir calidad en el servicio.

**TÚ TIENES DERECHO** a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión. Recuerda que existen indicadores de calidad para el servicio móvil, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.<sup>39</sup>

**TÚ TIENES DERECHO** a que, en la prestación de los servicios, el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.<sup>40</sup>

### 18. Bonificación o descuento.

**TÚ TIENES DERECHO** a que se te bonifique si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que presentes una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.<sup>41</sup>

### 19. Garantía mínima y póliza de garantía.

<sup>38</sup> Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC. Art. 191 fracción XXI de la LFTyR.

<sup>39</sup> Art. 191 fracción VII y 195 de la LFTyR; numeral 2 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

<sup>40</sup> Art. 191 fracción VII de la LFTyR.

<sup>41</sup> Art. 191 fracción XIII de la LFTyR; 92 BIS y 92 TER de la LFPC; numeral 5.2.14 de la NOM 184

**TÚ TIENES DERECHO** a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo.

Para tal efecto, el proveedor deberá entregarte con tu equipo, una póliza por escrito y en español que deberá contener de manera clara su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones.<sup>42</sup>

En caso de no otorgar garantía, el proveedor debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.<sup>43</sup>

## **20. Reparaciones.**

**TÚ TIENES DERECHO** a que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas a tu equipo por concepto de garantía, no se descuente del plazo de garantía.<sup>44</sup>

Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, el proveedor deberá entregar una nueva garantía para las piezas repuestas.<sup>45</sup>

El proveedor debe asegurar que se te proporcione la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.<sup>46</sup>

## **21. Restitución de equipos defectuosos, rescisión y devolución.**

Cuando el equipo presente defectos o no sirva para el uso que está destinado, **TÚ TIENES DERECHO** a optar por la restitución del equipo, rescindir el contrato y la devolución del precio pagado o pedir la reducción del precio. Además, en cualquiera de los casos anteriores, tienes derecho a la bonificación respectiva la cual no podrá ser menor del 20% del precio pagado.<sup>47</sup>

<sup>42</sup> Art. 77 y 78 de la LFPC; numeral 6.1 de la NOM 184

<sup>43</sup> Numeral 4.2.3.2 de la NOM 184.

<sup>44</sup> Art. 83 de la LFPC.

<sup>45</sup> Art. 83 de la LFPC.

<sup>46</sup> Numeral 3.5 de la NOM 184.

<sup>47</sup> Art. 82 de la LFPC

## VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

### 22. Información clara y oportuna.

**TÚ TIENES DERECHO** a que el proveedor te informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio.<sup>48</sup>

**TÚ TIENES DERECHO** a conocer la cobertura del proveedor, la cual podrás consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de internet del proveedor y deberá proporcionártela en caso de que la solicites.<sup>49</sup>

### 23. Acceso a la información para la defensa de tus derechos.

**TÚ TIENES DERECHO** a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en tu servicio que realices ante el proveedor. Si el medio de atención del proveedor fue telefónico, el proveedor está obligado a informarte que tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.<sup>50</sup>

**TÚ TIENES DERECHO** a ser informado del estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites.

### 24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas.

**TÚ TIENES DERECHO** a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta o presentar una reclamación sobre el servicio que se te proporciona.<sup>51</sup>

<sup>48</sup> Art. 195 de la LFTyR; 7 de la LFPC.

<sup>49</sup> Numerales 4.5.6, 4.6 y 5.2.8 de la NOM 184.

<sup>50</sup> Art. 1, fracciones III, VI, 7 y 7 BIS de la LFPC.

<sup>51</sup> Numeral 3.3 de la NOM 184.

En el caso de telefonía móvil, el sistema de atención deberá ser telefónico, para lo cual una vez que hayas accedido al mismo y elijas hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para que te atiendan no deberá exceder de sesenta segundos.<sup>52</sup>

## 25. Tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**TÚ TIENES DERECHO** a que te respeten la tarifa registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que ofrecen los proveedores de cualquier servicio de telecomunicaciones.<sup>53</sup>

En caso de que las tarifas que te apliquen no se encuentren registradas ante el Instituto, o si lo están, no se te respetan, puedes presentar tu queja o denuncia.

## VII. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

### 26. Protección de tus datos personales.

**TÚ TIENES DERECHO** a que el proveedor resguarde y proteja tu información personal, como tu nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros.<sup>54</sup>

Asimismo, tiene la obligación de informarte qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. Tienes derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que autorizaste y en todo momento, tienes derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.<sup>55</sup>

En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como “Derechos ARCO”.<sup>56</sup>

En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, el proveedor debe notificarte.<sup>57</sup>

<sup>52</sup> Numeral 5.3.6 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

<sup>53</sup> Art. 177 fracción IX y 195 de la LFTyR; 4.5.8., 5.2.6 y 5.2.6.1 de la NOM 184.

<sup>54</sup> Art. 191 fracción II de la LFTyR,

<sup>55</sup> Art. 16 y 19 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.(en lo sucesivo, LFPDPPP)

<sup>56</sup> Art. 22 de la LFPDPPP.

<sup>57</sup> Art. 19 y 20 de la LFPDPPP.

## **27. Protección de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen.**

**TÚ TIENES DERECHO** a que el proveedor resguarde y proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, tales como fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos que identifiquen el origen y destino de éstos, entre otros, garantizando su confidencialidad y privacidad.<sup>58</sup>

## **28. A no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales no autorizadas.**

**TÚ TIENES DERECHO** a no recibir llamadas de tu proveedor o de cualquier otro, para promover o vender servicios o paquetes, a menos que expresamente manifiestes tu consentimiento.<sup>59</sup>

## **VIII. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.**

### **29. Equipos o dispositivos accesibles para personas con discapacidad.**

**TÚ TIENES DERECHO** a contar, previa solicitud de tu parte, con equipos o dispositivos, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.<sup>60</sup>

Además, tienes derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente.<sup>61</sup>

### **30. Las instalaciones o centros de atención contarán con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.**

**TÚ TIENES DERECHO** a que las instalaciones o centros de atención al público de tu proveedor, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de

<sup>58</sup> Art. 190 fracción II de la LFTyR.

<sup>59</sup> Art. 191 fracción XIX de la LFTyR.

<sup>60</sup> Art. 200 fracción III de la LFTyR.

<sup>61</sup> Art. 200 fracción IV de la LFTyR.

accesibilidad, así como con personal capacitado para que tú recibas una atención adecuada.<sup>62</sup>

### **31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad.**

**TÚ TIENES DERECHO** a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público del proveedor, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.<sup>63</sup>

## **IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.**

### **32. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.**

**TÚ TIENES DERECHO** a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda discriminar por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.<sup>64</sup>

### **33. Derecho a la neutralidad de la red.**

**TÚ TIENES DERECHO** a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

**TÚ TIENES DERECHO** a conocer, a través del portal de internet del proveedor, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.<sup>65</sup>

**TÚ TIENES DERECHO** a que el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red, a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine

<sup>62</sup> Art. 200 fracción VI de la LFTyR.

contenidos, aplicaciones o servicios. También tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de internet.<sup>66</sup>

## **X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.**

### **34. Servicios de emergencia.**

**TÚ TIENES DERECHO** a que el proveedor te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.<sup>67</sup>

## **XI. DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO**

### **35. Reporte de robo o extravío de equipos.**

**TÚ TIENES DERECHO** a reportar a tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles.<sup>68</sup>

Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio.<sup>69</sup>

## **XII. DERECHOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA (POR CABLE O VÍA SATÉLITE).**

### **36. Recibir gratuitamente las señales de TV Abierta.**

<sup>66</sup> Artículo 145 y 146 de la LFTyR

<sup>67</sup> Art.190 fracción IX y 200 fracción IV de la LFTyR.

<sup>68</sup> Art.190 fracción V de la LFTyR.

<sup>69</sup> Art. 190 fracción VI; Art. 1° de la LFPC

**TÚ TIENES DERECHO** a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de pagapor cable.

Si cuentas con televisión de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV Abierta de los canales “Canal de las Estrellas”, “Canal 5”, “Azteca Siete” y “Azteca Trece”, así como, los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.<sup>70</sup>

### **37. Bloqueo de aplicaciones o servicios.**

**TÚ TIENES DERECHO** a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición por los mismos medios disponibles para realizar la contratación.<sup>71</sup>

### **38. Control parental.**

**TÚ TIENES DERECHO** a que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte, y que publiquen de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que puedas operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.<sup>72</sup>

## **XIII. DERECHO A LA PROTECCIÓN.**

### **39. Derecho al acceso a los órganos administrativos.**

**TÚ TIENES DERECHO** a la protección y representación de Profeco para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.<sup>73</sup>

<sup>70</sup> Art.164 y 165 de la LFTyR, y Art. 2° y 3° de los Lineamientos generales en relación con lo dispuesto por la fracción I del artículo octavo transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en Materia de Telecomunicaciones.

<sup>71</sup> Art.197 de la LFTyR.

<sup>72</sup> Art.197 y 225 de la LFTyR.

<sup>73</sup> Art. 24 fracciones I y II, y 26 de la LFPC.

#### 40. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del proveedor.

**TÚ TIENES DERECHO** a presentar quejas y denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, ante cualquier incumplimiento del proveedor.

Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante Profeco, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, no te suspendan los servicios de telecomunicaciones por falta de pago.<sup>74</sup>

Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por las fallas de los servicios o incumplimientos de los operadores a sus obligaciones, a efecto de que se hagan las verificaciones correspondientes y, en su caso, se inicie un procedimiento de sanción.

#### 41. Representación colectiva.

**TÚ TIENES DERECHO** a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor, para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser Profeco, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 consumidores afectados que firmen la demanda.<sup>75</sup>

Estos son tus principales derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes y aplicables que el proveedor de servicios tiene la obligación de respetar.

Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) o la página de la Procuraduría Federal del Consumidor [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx), y recuerda **TÚ TIENES DERECHO**.

<sup>74</sup> Art. 113 de la LFPC.

<sup>75</sup> Art.26 de la LFPC.

## CÓDIGO DE ÉTICA



Las empresas: “**Grupo Josmar Telecom,**”, S.A. de C.V., “**Grupo Lama Telecom**”, S.A. de C.V., “**Malcvission**”, S.A. de C.V., **Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.**, Concesionarias para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión, a través de una red pública de telecomunicaciones; que operan bajo las marcas registradas “Visión cable” y “net-Fi”, ponen a su disposición el siguiente Código de Ética, el cual de manera individualizada por concesionaria obra en los registros del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

**I.-**El concesionario tratará de incluir dentro de su barra programática canales donde reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la nación.

**II.-** El concesionario se compromete a transmitir dentro de su programación canales radiodifundidos locales y de instituciones públicas donde los usuarios puedan recibir de manera oportuna diferentes géneros que respondan a la expresión de diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalecen la vida democrática.

**III.-** El concesionario se abstendrá de transmitir publicidad o propaganda periodística y noticiosa.

**IV.-** El concesionario respetará los horarios de cada programación.

**V.-** El concesionario mantendrá los mismos niveles de audio y video en cada programación incluyendo los espacios publicitarios.

**VI.-** El concesionario se compromete a escuchar a los usuarios y al público los comentarios que estos tengan, con el objeto de que la programación que se trasmite respete los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género, la no discriminación y cualquier otra norma.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**



Las empresas: “Grupo Josmar Telecom,” S.A. de C.V., “Grupo Lama Telecom”, S.A. de C.V., “Malcvission”, S.A. de C.V., Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V., Concesionarias para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión, a través de una red pública de telecomunicaciones; que operan bajo las marcas registradas “Visión cable” y “net-Fi”, ponen a su disposición el siguiente Código de Prácticas Comerciales, el cual de manera individualizada por concesionaria obra en los registros del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

### **1.-PRESTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS.**

La Red Pública de Telecomunicaciones que se tiene concesionada presta el Servicio básico de televisión por cable a sus suscriptores, ofreciendo la programación que para cada población se establece en el apartado de Barra Programática, agregada en las tarifas registradas ante el IFT.

### **2.- PROCEDIMIENTO QUE EL CLIENTE DEBE SEGUIR PARA LA ADQUISICION DEL EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

#### **PROCEDIMIENTO.**

El cliente deberá presentarse a las oficinas Administrativas con el fin de contratar el servicio, el personal administrativo le informará al cliente de la programación que se ofrece en el servicio de televisión por cable básico, así como el costo por inscripción y el costo por el servicio de renta mensual facilitándole un contrato tipo previamente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor para que sea leído por el cliente y mostrándole las tarifas que se encuentran registradas y exhibidas al público en general, así mismo se le hace saber al cliente que no requiere de equipos para recibir el servicio y su inscripción le da derecho a la activación de su televisor incluyendo el material necesario para la prestación del servicio como lo es: 35 metros de cable, conectores, divisor y telegrips.

### **3.-CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL EN CUANTO A PROPIEDAD Y COMERCIALIZACIÓN.**

Con respecto a este punto en el servicio básico que se ofrece hemos manifestado que no requiere de equipo pero si de material de instalación que el cliente ya no requiere pagarlo puesto que se encuentra contemplado en su inscripción este

material de instalación o también llamado de acometida es propiedad del concesionario esto con el fin de que en caso de cancelación del servicio o por falta de pago se proceda a retirar la acometida del TAP al domicilio del cliente o suscriptor para evitar que este último se conecte deliberadamente y sin autorización.

#### **4.-PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE EQUIPO.**

Una vez realizado el contrato por el cliente se convierte en suscriptor cuyos datos de nombre, domicilio y teléfono entran a un sistema computarizado, que procesa los datos arrojando en forma automatizada el contrato, el recibo de inscripción y mensualidad así como la orden de instalación respectiva. El suscriptor tiene como un máximo para su instalación y activación diez días pero su activación e instalación se hace al día siguiente de su contratación, esta activación e instalación es organizada de la siguiente manera:

En el momento de la contratación se genera la orden de instalación respectiva que el departamento administrativo organiza adjuntando el identificador y turnado al área técnica. En el área técnica se dividen las órdenes de instalación en atención ala zona, No. de poste y No. de TAP una vez organizado lo anterior la cuadrilla de instalación se dirige al domicilio presentándose con el suscriptor y mostrándole sus gafetes, terminada la instalación el suscriptor firmará la orden de instalación de conformidad explicándole para ello el material que se ocupó en dicha acometida.

Para el caso de que el suscriptor no se encuentre en su domicilio, las cuadrillas de Instalación se le dejará un aviso por escrito en el que se le solicite reportarse a las oficinas administrativas con el objeto de indicar el día y la hora en que sea posible llevar a cabo la instalación y activación del servicio.

#### **5.-FORMA Y TIEMPOS EN LOS QUE EL CLIENTE TIENE QUE REALIZAR LOS PAGOS ASÍ COMO LOS DIFERENTES CRITERIOS QUE SE APLICAN PARA EL CORTE Y LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO.**

En el momento que el cliente hace su contratación se le informa del procedimiento y el tiempo en que deberá realizar sus pagos mensuales, el pago se realiza por mes adelantado dentro de los primeros diez días de cada mes en el caso que el suscriptor no efectuó su pago respectivo, se procederá al corte entre los días once y quince de cada mes y para el caso de que el suscriptor no haya realizado su pago hasta el día diez del siguiente mes se procederá a la cancelación de su contrato y al retiro de la acometida que va del poste a la entrada de su casa, antes de realizar el retiro de la acometida se efectuará el aviso de pago o recordatorio de pago, al corte del servicio y antes del retiro de la acometida con el objeto de que el cliente este informado; para el caso de que el cliente realice el pago posterior a la fecha de

corte deberá pagar la parte correspondiente en que empiece a disfrutar su serial por lo tanto se emite una orden de reconexión por parte del área administrativa y turnada al área técnica para su realización al día siguiente de su pago.

## **6.-SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS Y/O POLÍTICAS QUE SE UTILIZAN PARA DAR SEGUIMIENTO A LOS DIFERENTES TRÁMITES TALES COMO: CAMBIO DE DOMICILIO, CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO, CANCELACIÓN DEL SERVICIO, ETC.**

El área administrativa es la encargada de informar y realizar los procedimientos de contratación, órdenes de instalación, corte y retiro del servicio apoyándose del área técnica mediante las ordenes de trabajo respectivo que se emiten por escrito y que contienen fecha y hora de realización así como la firma de conformidad del suscriptor.

Para el caso de las órdenes de servicio que emite el área administrativa al área técnica el suscriptor solicitará en las oficinas administrativas el cambio de domicilio, reprogramación de su televisor, instalación de un televisor adicional a la primeramente instalada o la cancelación del servicio.

Para el caso de cambio de domicilio el suscriptor solicitará en las oficinas administrativas dicho cambio agregándose en la base de datos del sistema el nuevo domicilio, entre que calles se encuentra éste y se generará el recibo de pago correspondiente junto con la orden de servicio y traslado de identificador.

Para el caso de reprogramación de televisores, chequeo de acometidas, o cualquier otro servicio que requiera el suscriptor solo es necesario hablar por teléfono a nuestras oficinas administrativas proporcionando su número de contrato y planteando el problema que requiere solución; el área administrativa genera una orden de servicio que se atiende de inmediato por el área técnica sin cargo alguno al suscriptor.

Para el caso de que el suscriptor contrate el servicio a una televisión adicional a la primeramente instalada (solo se permiten hasta tres televisores adicionales a la primera por contrato) deberá de acudir a las oficinas administrativas a realizar el pago correspondiente por televisor adicional generándose el recibo correspondiente y la orden de instalación del o los televisores adicionales pasando dicha orden de instalación al área técnica para su realización al día siguiente de su contratación.

La cancelación se genera por falta de pago o por voluntad del suscriptor, en el primer caso se hará el retiro de la acometida comunicándole el aviso de retiro al suscriptor con el objeto de evitar que este último se conecte deliberadamente y en el segundo

supuesto el suscriptor acude a las oficinas administrativas a solicitar la terminación de su contrato por así convenir sus intereses.

## **7.-REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES.**

Como lo hemos explicado en el punto anterior el suscriptor puede reportar alguna falla en el servicio acudiendo a nuestras oficinas administrativas o bien reportándolo vía telefónica, en los dos supuestos el suscriptor deberá proporcionar al área administrativa su No. de contrato con el objeto de revisar en la base de datos, su dirección, su status y proceder a emitir la orden de servicio correspondiente a fin de ser turnado al área técnica para su atención inmediata, el área técnica una vez que recibe dicha orden de servicio se dirige al domicilio del suscriptor identificándose con el gafete y pidiendo se le informe de manera más detallada el problema, una vez que el técnico tiene conocimiento de las fallas precede a revisar las instalaciones y cambiar el material de acometida que se encuentre dañado sin costo alguno para el suscriptor.

Para el caso de que las reparaciones requieran de más de 10 horas, se hará del conocimiento del área administrativa con el objeto de que se proceda a realizar la bonificación correspondiente al suscriptor.

## **8.-POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD.**

No aplica al caso.

## **9.-PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A CLIENTES.**

Uno de los procedimientos que se realiza en las oficinas administrativas es el de la contratación del servicio el cual consta de tres pasos que a continuación se describen:

- 1) información: El cliente acude a las oficinas y se le informa del contenido programático de los canales proporcionándole una guía de canales así mismo se le informa del costo de la inscripción y de la renta mensual mostrándole las tarifas aplicables que se encuentran exhibidas al público en general.
- 2) Contratación: Una vez que el cliente desea realizar su contratación se le entrega una copia del contrato con el objeto de que se entere del contenido obligatorio del mismo así como de los derechos y obligaciones que contiene enterado de su contenido el suscriptor procede a su firma y al pago correspondiente generándose el recibo y la orden de instalación respectiva



informándole al suscriptor el día en que será realizada la instalación del servicio sin que exceda esta de ocho días naturales a partir de la firma del contrato.

- 3) Activación: La orden de instalación que se genera al momento de la contratación es remitida al departamento técnico conjuntamente con el identificador, el área técnica deberá organizarla por zona, poste y tap, realizándola de acuerdo al estado de instalaciones, pero que nunca exceda de ocho días.

El técnico acudirá al domicilio del suscriptor identificándose con su gafete y procediendo a realizar la acometida de servicio debiendo recabar la firma de conformidad del suscriptor al término de la misma.

En cualquiera de los procedimientos el suscriptor cuenta con un buzón de quejas y sugerencias y con un sistema computarizado para manifestar sus inquietudes e inconformidades que reciben contestación dentro de las 24 horas o por día con el objeto de dar una mejor atención y un mejor servicio.



**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/630/2021**

**Expediente: PFC.H.C.1/442/2021.**

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: GRUPO LAMA TELECOM, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: VISSION CABLE  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISION RESTRINGIDA Y/O INTERNET FIJO Y/O TELEFONÍA FIJA.  
NÚMERO DE REGISTRO: 420-2021  
FECHA DE REGISTRO: 26/10/2021



TÍTULO DE CONCESIÓN UNICA  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET096756CO-106297  
VIGENCIA: 27/05/2043  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN UNICA PARA USO COMERCIAL

**GRUPO LAMA TELECOM, S.A. DE C.V.  
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 26 días del mes de octubre del año 2021.

**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 **420-2021** de fecha **26 de octubre 2021**, el cual deberá utilizarse para





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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.

**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.





VISSION CABLE  
 Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.  
 R.F.C.: GLT110704Q8A  
 Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42  
 San Juan Tepepan, código postal 16020,  
 Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.  
 Registro PROFECO:

**SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA, ACCESO A INTERNET Y TELEFONIA FIJA.**

DATOS DE "SUSCRIPTOR"		DOMICILIO DE INSTALACION		
Apellido Paterno		Calle		
Apellido Materno		Numero	Exterior_____	Interior_____
Nombre (s)		Ciudad		
Teléfono		Estado		
Teléfono adicional		Código Postal		
Correo electrónico		Entre calles		
<b>INSTALACIÓN DEL EQUIPO</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>COSTO</b>	
EL PROVEEDOR Deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato				
<b>DATOS PARA FACTURACIÓN</b>				
R.F.C.				
Domicilio Fiscal				
<b>CONCEPTOS FACTURABLES:</b>	<b>DESCRIPCIÓN COSTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN COSTO</b>		
<b>EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRONICO:</b>				
El presente contrato	SÍ <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>		
La Carta de Derechos Mínimos	SÍ <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>		
La factura mensual	SÍ <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>		
<b>SERVICIOS CONTRATADOS</b>	<b>CONTRATACIÓN</b>	<b>TARIFA</b>	<b>FECHA DE PAGO</b>	
1) Televisión de paga				
2) Telefonía fija				
3) Acceso a internet				
• 10 Megas \$				
• 20 Megas \$				
• 50 Megas \$				
<b>PAQUETES</b>				
1) Televisión/Telefonía/Internet				
• 10 Megas \$				
• 20 Megas \$				
• 50 Megas \$				
2) Televisión/Internet				
• 10 Megas \$				
• 20 Megas \$				
• 50 Megas \$				
3) Telefonía/Internet				
• 10 Megas \$				
• 20 Megas \$				
• 50 Megas \$				
<b>MODALIDAD POSPAGO: MENSUALIDADES FIJAS POR ADELANTADO</b>				
<b>TARIFA</b>	<b>PAGO ANTICIPADO</b>		<b>PAGO NORMAL</b>	
<b>FOLIO IFT:</b>				
<b>APLICA TARIFA POR RECONEXIÓN</b>	<b>SI</b> Corresponderá al 20% de una mensualidad		<b>NO</b>	
<b>DATOS DE EQUIPO (S) ENTREGADO (S) EN COMODATO</b>				
<b>DECODIFICADOR</b>	<b>MODEM</b>		<b>EQUIPO TELEFONICO</b>	
<b>MARCA</b>	<b>MARCA</b>		<b>MARCA</b>	

MODELO	MODELO	MODELO
NUMERO DE SERIE	NUMERO DE SERIE	NUMERO DE SERIE
NUMERO DE EQUIPOS	NUMERO DE EQUIPOS	NUMERO DE EQUIPOS
VIGENCIA DEL CONTRATO	INDEFINIDO	PENALIDAD NO APLICA
OTROS CONCEPTOS Y SU TARIFA		
1) Gastos de instalación:	- En una sola exhibición: \$ _____	
	- Cargo mensual a doce meses: \$ _____	
2) Costo por activación: \$ _____		

\*Las tarifas que se indican en la caratula están registradas ante el IFT; FOLIO \_\_\_\_\_ también se localizan publicadas en nuestra página de internet [www.vissioncable.com](http://www.vissioncable.com)

\*\*\*El valor del equipo, que se instala en el domicilio indicado por el cliente, es de \_\_\_\_\_ (pesos 00/100 M.N.). cantidad que, el cliente, se obliga a pagar en caso de no devolver el equipo al cancelar el servicio.

**6) MÉTODO DE PAGO.**

Efectivo en sucursal  Tarjeta bancaria  Transferencia bancaria  Depósito bancario

DATOS PARA EL METODO ELEGIDO: \_\_\_\_\_

En caso de pago con cargo a tarjeta de débito o crédito, autorizo a "EL PROVEEDOR" para que cargue a la cuenta que se precisa en este apartado, la cantidad por concepto de servicios prestados de manera mensual, la vigencia de los cargos será por \_\_\_\_\_ meses.

BANCO: \_\_\_\_\_ TARJETA NUMERO \_\_\_\_\_

Firma

**MEDIOS DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES:**

Teléfono disponible las 24 horas los 7 días de la semana: 5513128195.

E mail disponible las 24 horas los 7 días de la semana: [contacto@vissioncable.com](mailto:contacto@vissioncable.com)

Centro de atención a clientes días y horarios consultar la página: [www.vissioncable.com](http://www.vissioncable.com)

**DECLARA EL SUSCRITOR QUE:**

- He recibido el equipo y los servicios han quedado debidamente activados. SI  NO
- Acepto que me sea enviado el presente contrato vía correo electrónico. SI  NO
- Acepto que "EL PROVEEDOR" utilice mis datos personales para hacerme llegar por teléfono o correo electrónico cualquier notificación, comunicación y/o promoción en términos de la normatividad aplicable. SI  NO
- Acepto que "EL PROVEEDOR" proporcione mis datos personales para hacerme llegar por teléfono o correo electrónico, a través de terceros, cualquier comunicación y/o promoción en términos de la normatividad aplicable. SI  NO
- Autorizo a "EL PROVEEDOR", a realizar consultas sobre mi comportamiento crediticio durante la vigencia del contrato. Manifiesto libremente que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará. SI  NO

**LA PRESENTE CARATULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:**

Página de "EL PROVEEDOR": [www.vissioncable.com](http://www.vissioncable.com)

Buró comercial de PROFECO: <https://buró.comercial.profeco.gob.mx>

-Físicamente en los Centros de Atención de "EL PROVEEDOR" consultar [www.vissioncable.com](http://www.vissioncable.com)

LA PRESENTE CARATULA SE RIGE CONFORME A LAS CLAUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 26/10/2021 CON NÚMERO 420-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO :



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACION DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NUMERO \_\_\_\_\_

Este contrato se firmó por duplicado en: \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

EL PROVEEDOR

EL SUSCRITOR



VISSION CABLE  
Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.  
R.F.C.: GLT110704Q8A  
Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42  
San Juan Tepepan, código postal 16020,  
Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.  
Registro PROFECO:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA, INTERNET FIJO Y TELEFONÍA FIJA, QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

### DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) 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 establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Televisión de Paga, Internet fijo y Telefonía Fija, (en adelante el Servicio), **los cuales podrán ser brindados en forma individual, dual o triple play según acuerden las partes**, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de mensualidades fijas **POR ADELANTADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar **bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio**. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el

SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

**TERCERA: EQUIPO TERMINAL.** Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO** (en préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el

**VISSION CABLE**

Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.

R.F.C.: GLT110704Q8A

Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42

San Juan Tepepan, código postal 16020,

Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.

Registro PROFECO:

PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, 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 SUSCRIPTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRIPTOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo.

**CUARTA: INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.-**

La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato, su instalación y activación se sujetará a lo siguiente:

**Gastos de instalación,** Corresponde al cargo que deriva de los elementos materiales necesarios para llevar los servicios al domicilio del SUSCRIPTOR, y **la activación de los servicios,** consiste en el cargo que el PROVEEDOR cobra al poner en funcionamiento el o los servicios contratados, que incluye la visita de un técnico especializado en el domicilio del SUSCRIPTOR donde se realizará la prestación de éstos, la activación de accesorios así como de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas del PROVEEDOR.

Los **gastos de Instalación** se pueden pagar en dos formas siendo estas: en una sola exhibición al momento que se realice la contratación del servicio ó mediante cargos mensuales a 12 meses; **el cargo por activación** deberá ser cubierto en una sola exhibición al momento que se contraten los servicios; los gastos de instalación y el cargo por activación serán cubiertos conforme a las tarifas registradas ante el IFT, y pueden ser consultadas en la página de internet [www.vissioncable.com](http://www.vissioncable.com)

Por la naturaleza propia de los servicios a prestar, su contratación debe contemplar ambos conceptos: **gastos de instalación y activación de los servicios,** ya que no es posible pactar uno sin la coexistencia del otro.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR debiendo pagar el PROVEEDOR, 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 SUSCRIPTOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a

mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR 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 del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

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 donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

**SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto. Sin embargo no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

**SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.**

El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRIPTOR, 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 de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

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



VISSION CABLE  
Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.  
R.F.C.: GLT110704Q8A  
Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42  
San Juan Tepepan, código postal 16020,  
Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.  
Registro PROFECO:

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR 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.

**OCTAVA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUScriptor, 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 SUScriptor 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 SUScriptor.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUScriptor a través de medios físicos, electrónicos, 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 SUScriptor.

El SUScriptor puede cambiar de tarifa, 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.

**NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUScriptor, 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 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUScriptor los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

**DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a el PROVEEDOR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor 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 SUScriptor, el PROVEEDOR 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. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos 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 PROVEEDOR dejará de cobrar al 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 que se afectó.
4. Cuando el PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUScriptor para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR 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.

**DÉCIMA PRIMERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR 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 o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

**DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Presente contrato se podrá cancelar por



VISSION CABLE  
Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.  
R.F.C.: GLT110704Q8A  
Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42  
San Juan Tepepan, código postal 16020,  
Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.  
Registro PROFECO:

cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPUTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPUTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPUTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- h) El SUSCRIPUTOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPUTOR.
- i) Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la **portabilidad numérica**, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

El SUSCRIPUTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPUTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

El CONCESIONARIO realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPUTOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR.

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPUTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA.** La utilización del 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 corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPUTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPUTOR 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 PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPUTOR por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR 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 navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPUTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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

**DÉCIMA CUARTA: SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA.** El PROVEEDOR deberá tener disponible para el SUSCRIPUTOR que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el SUSCRIPUTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

**DÉCIMA QUINTA: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA EN CASA.** El SUSCRIPUTOR tiene derecho a cambiar de Proveedor 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 SUSCRIPUTOR 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 la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRIPUTOR; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del



VISSION CABLE  
Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.  
R.F.C.: GLT110704Q8A  
Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42  
San Juan Tepepan, código postal 16020,  
Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.  
Registro PROFECO:

tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.

EL SUSCRIPTOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a EL PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables a EL SUSCRIPTOR.

**DÉCIMA SEXTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPTOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

**DÉCIMA SÉPTIMA: NO DISCRIMINACIÓN.** El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA OCTAVA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

**DÉCIMA NOVENA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

**VIGÉSIMA: AUTORIDAD COMPETENTE.** 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.

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 la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**VIGÉSIMA PRIMERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, el SUSCRIPTOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **420-2021 de fecha 26 del mes de octubre de 2021.**

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Grupo\\_Lama\\_Telecom\\_S.A.\\_de\\_C.V.!!Vission\\_Cable\\_420-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo_Lama_Telecom_S.A._de_C.V.!!Vission_Cable_420-2021.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, 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.



**GRUPO LAMA TELECOM S**  
**TELEVISION POR CABLE**  
**TARIFA**  
**POSPAGO RESIDENCIAL/EMPRESARIAL**

**Costos**

Renta mensual sin impuestos 324

Renta mensual con impuestos 324

# de inscripción: 455569

Estatus: POR-INICIAR-VIGENCIA

Inicio de vigencia: 01/12/2021

Fin de vigencia: -

Decodificadores: 0

Canales SD: 105

Canales HD: 6

Canales audio: -

Otros canales: -

Servicios incluidos:

