

Ciudad de México, a 27 de agosto de 2019

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE
ADHESION
DE TELECOMUNICACIONES
AV. JOSÉ VASCONCELOS 208, PISO 14, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC,
CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO, C.P. 06140



PRESENTE

**ASUNTO: SOLICITUD DE REGISTRO DE NUEVO CONTRATO
DE ADHESION DE PRESTACION DE SERVICIOS EN
MATERIA DE TELECOMUNICACIONES**

CARLOS ALBERTO CÁRDENAS CASTRO, en representación de **COMBAND, S.A de C.V.**, personalidad que acredito en términos del instrumento Notarial 71,961 pasado ante la Fe del Notario Público Número 22, Licenciado Luis Felipe Morales Viesca, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones que a este asunto se refieran el ubicado en Calzada de Tlalpan No. 1924, colonia Churubusco Country Club, C.P.04210, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México; autorizando para los mismos efectos a los C. María Elena Ehlers Ramírez, Luis Guillermo Díaz Barriga Mora y a Jorge Abraham Alvarez Guerrero, así como el correo electrónico para notificaciones maria.ehlers@mvs.com, ante Usted respetuosamente comparezco y expongo lo siguiente:

- (i) Que mi representada es una sociedad mercantil legalmente constituida y existente al amparo de las leyes mexicanas vigentes, según consta en la Escritura Pública número 101,199, de fecha 5 de abril de 1989, otorgada ante la fe del Licenciado Alejandro Soberón Alonso, Notario Público número 68 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público del Distrito Federal, bajo el Folio Mercantil número 122211.
- (ii) Que dentro del objeto social de mi poderdante se encuentra la prestación de servicios de televisión restringida y cualquier otro servicio adicional previamente autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- (iii) Que con fecha 9 de Septiembre de 2013, el Gobierno Federal por conducto de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes otorgó a favor de MVS MULTIVISIÓN, S.A de C.V., modificación y prórroga de la concesión para usar,

aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso determinado, y la concesión para instalar operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, para prestar el servicio de televisión restringida (servicio fijo de distribución unidireccional y terrenal punto a multipunto de señales codificadas de audio y video); con área básica de servicio en la Ciudad de México y área Metropolitana.

- (iv) Que con fecha 30 de enero de 2015 y de conformidad a lo establecido en artículo 110 párrafo cuarto de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; se dio el aviso cesión de derechos y obligaciones de la concesión enunciada en el párrafo que antecede a favor de Comband, S.A de C.V.
- (v) Con fecha 8 de agosto de 2018, el Pleno del Instituto, mediante Acuerdo P/IFT/080818/479, aprobó la propuesta de cambio de bandas de frecuencias a Comband, S.A. de C.V., a efecto de reubicar a dicha concesionaria del Canal 51 (692-698 MHz) al Canal 2 (54-60 MHz) (el “Cambio de Bandas de Frecuencias”).
- (vi) El 12 de septiembre de 2018, Combad, S.A. de C.V. presentó ante el Instituto su aceptación expresa e indubitable a la propuesta de cambio de bandas de frecuencias resuelta por el Instituto en el antecedente anterior.
- (vii) Con fecha 7 de marzo de 2019, se notificó a esta concesionaria el Oficio número IFT/223/UCS/307/2019, por medio del cual se hizo entrega de un tanto en original de la Resolución del Pleno de ese Instituto P/IFT/200219/76, adoptada en su V sesión ordinaria celebrada el 20 de febrero de 2019, así como del proyecto de los títulos de concesión a los que hace referencia dicha Resolución.

Asimismo, el día 8 de marzo de 2019 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la “NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 (en lo sucesivo “la NOM”), 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”, misma que cancelará a la NOM-184-SCFI-2012 y cuya vigencia inicia el día 4 de septiembre del presente año;

Derivado de lo anterior, se obliga a los concesionarios como COMBAND, S.A de C.V. quien presta servicios de televisión restringida a actualizar y/o

modificar ante esta. H. Procuraduría Federal del Consumidor los contratos de prestación de servicios que celebra con sus usuarios.

Sirva el presente escrito, anexando al presente las siguientes documentales:

- Solicitud de registro. (anexo 1)
- Copia certificada de la escritura pública No. 101,199 de fecha 5 de abril de 1989, instrumento en el que manifiesta la legal constitución de la empresa denominada "COMBAND, S.A de C.V.", pasada ante la fe del Notario Público No. 68 Licenciado Alejandro Soberón Alonso (anexo 2)
- Copia certificada de la escritura pública No. 71,961 pasado ante la Fe del Notario Público Número 22, Licenciado Luis Felipe Morales Viesca de fecha 18 de octubre de 2004, (anexo 3)
- Copia certificada del título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones y del título para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencia de fecha 9 de septiembre de 2013. (Anexo 4)
- Copia certificada de la Resolución del Pleno de ese Instituto P/IFT/200219/76, adoptada en su V sesión ordinaria celebrada el 20 de febrero de 2019, así como del proyecto de los títulos de concesión a los que hace referencia dicha Resolución. (Anexo 5).
- Clave de Registro de Contribuyentes de la persona moral denominada COMBAND, S.A de C.V. (Anexo 6).
- Ejemplares impresos y Archivo electrónico en Disco Compacto, que contiene CARÁTULA y CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA, que celebran por una parte el proveedor COMBAND, S.A de C.V., mismo que se presenta como propuesta de registro (Anexo 7).
- Comprobante de pago de derechos con Línea de captura 12200011455721024224, para revisión y análisis del contrato propuesto para registro, efectuado en Institución Bancaria, por la cantidad de \$969.19 (novecientos sesenta y nueve pesos 19/100 M.N.) (Anexo 8).
- Copia certificada de la Identificación oficial vigente del promovente. (Anexo 8).

Por lo anteriormente expuesto y fundado ante ese H. Procuraduría, pido se sirva:

PRIMERO. Tenerme por presentado en tiempo y forma, así como por reconocida la personalidad con la que me ostento, por autorizadas a las personas enunciadas en el presente escrito y por señalado domicilio y correo electrónico para oír y recibir notificaciones, así como documentos y valores.

SEGUNDO. Tener por presentada la solicitud de nuevo registro de CARÁTULA y CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA, que celebran por una parte el proveedor COMBAND, S.A de C.V., que se adjuntan al presente escrito.

TERCERO. Previo los tramites de rigor, autorizar el registro de modelo de contrato en comento y en su oportunidad emitir el número de registro correspondiente.

CUARTO. Se solicita la baja del contrato registrado con el que actualmente operamos y en su caso, sea suplido por el nuevo que se emita conforme a la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, con número de registro 134-2016, número de oficio PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016 con el que se emitió y número de expediente PFC.H.C.1/069/2015, especificando que la baja que se solicita surta efectos a partir del 4 de septiembre de 2019.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

CARLOS ALBERTO CÁRDENAS CASTRO
REPRESENTANTE LEGAL

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Alberto Cardenas Castro', is written over the printed name and title.



Canal 51
 Comband, S.A de C.V.
 COM890405DI3
 Avenida Mariano Escobedo No. 532,
 Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo,
 Ciudad de México, C.P. 11590
 www.canal51.com.mx

SUSCRIPTOR						
Nombre		Apellido Paterno			Apellido Materno	
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELEFONO Fijo <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/>			RFC			

Canal 51				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I Nom numeral 5.2.1)	FOLIO IFT:		TARIFA	FECHA DE PAGO Modalidad Pago único por adelantado
	Total Anualidad		\$ M.N	VIGENCIA DEL CONTRATO
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		\$ M.N	PENALIDAD
				12 meses
				N/A
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.				

DATOS DEL EQUIPO	
Decodificador entregado en: COMODATO	
Modelo:	
Número de Serie:	
Marca:	
Número de Equipos:	

INSTALACIÓN DEL EQUIPO	
Domicilio Instalación:	
Fecha:	Hora:
Costo \$	
"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.	

MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Pago con tarjeta	Datos para el método de pago elegido.



Canal 51
 Comband, S.A de C.V.
 COM890405DI3
 Avenida Mariano Escobedo No. 532,
 Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo,
 Ciudad de México, C.P. 11590
 www.canal51.com.mx

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente Si NO autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

 Firma

Banco: _____ Número de Tarjeta: _____

1.-	2.-
SERVICIOS ADICIONALES	
DESCRIPCIÓN	COSTO:
DESCRIPCIÓN	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES

(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.-	2.-
DESCRIPCIÓN	COSTO:
DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:

Factura SI NO Carta de Derechos Mínimos SI NO Contrato de Adhesión SI NO

COOREO ELECTRÓNICO
 AUTORIZADO:

FIRMA
 SUSCRIPTOR:

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

- El Suscriptor SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
- El suscriptor acepta SI NO recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES

TELÉFONO:	55 50 37 15 27	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	canal51@canal51.com.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Calzada de Tlalpan 1924, Colonia Churubusco Country Club Alcaldía de Coyoacán Ciudad de México. C.P. 04210 Consultar horarios disponibles, días disponibles en la página de internet www.canal51.com.mx	

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

- La página del proveedor www.canal51.com.mx
- Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
- Físicamente en el centros de atención Calzada de Tlalpan 1924, Colonia Churubusco Country Club Alcaldía de Coyoacán, Ciudad de México. C.P. 04210



Canal 51
Comband, S.A de C.V.
COM890405DI3
Avenida Mariano Escobedo No. 532,
Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo,
Ciudad de México, C.P. 11590
www.canal51.com.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL __/__/__, CON NÚMERO: _____ DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a ___ de _____ de _____.

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR



COMBAND , S.A. DE C.V.
AVENIDA MARIANO ESCOBEDO NO. 532, COLONIA ANZURES,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 11590
55 50 37 15 27
canal51@canal51.com.mx

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA 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 regirá 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, (en adelante el Servicio), 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.

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

El presente contrato se regirá bajo un **ÚNICO PAGO ANUAL POR ANTICIPADO**, 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 del 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 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



COMBAND , S.A. DE C.V.
AVENIDA MARIANO ESCOBEDO NO. 532, COLONIA ANZURES,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 11590
55 50 37 15 27
canal51@canal51.com.mx

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: La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

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 el orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

QUINTA: 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.

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 (Televisión de Paga) siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o 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 o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

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: CONTROL PARENTAL. El PROVEEDOR deberá tener disponible para el SUSCRIPTOR que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños y 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 SUSCRIPTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

NOVENA: 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 o electrónicos o 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



COMBAND , S.A. DE C.V.
AVENIDA MARIANO ESCOBEDO NO. 532, COLONIA ANZURES,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 11590
55 50 37 15 27
canal51@canal51.com.mx

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 o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del 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.

DÉCIMA: 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 pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA PRIMERA: 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 SEGUNDA. 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 TERCERA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por 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 SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del 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



COMBAND , S.A. DE C.V.
AVENIDA MARIANO ESCOBEDO NO. 532, COLONIA ANZURES,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 11590
55 50 37 15 27
canal51@canal51.com.mx

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.

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 o electrónicos o 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).

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 o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA CUARTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPUTOR 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.

DECIMA QUINTA: 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 SUSCRIPUTORES 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 SUSCRIPUTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DECIMA SEXTA: El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPUTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SEPTIMA. EL SUSCRIPUTOR 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.

DÉCIMA OCTAVA. 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.

DÉCIMA NOVENA: 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 SUSCRIPUTOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGESIMA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número _____ de fecha _____ del mes de _____ de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/RazonSocial!!NombreComercial00-2019.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 SUSCRIPUTOR, se tendrá por no puesta.