



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/076/2023

Expediente: PFC.H.C.1/758/2022

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: TELEFONÍA POR CABLE, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: MEGA
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL Y/O INTERNET (FIJO Y/O MÓVIL)
NÚMERO DE REGISTRO: 073-2023
FECHA DE REGISTRO: 19/01/2023



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET007978CO-100418
VIGENCIA: 04/06/2045

NATURALEZA: MEDIANTE OFICIO IFT/223/UCS/940/2015 DE FECHA 28 DE MAYO DE 2015, SE AUTORIZA A MEGA CABLE, S.A. DE C.V. A PRESTAR LOS SERVICIOS CONCESIONADOS A TRAVÉS DE LA EMPRESA TELEFONÍA POR CABLE, S.A. DE C.V., EN SU CARÁCTER DE EMPRESA FILIAL DE LA CONCESIONARIA.

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

Ciudad de México, a los 19 días del mes de enero del año 2023

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:



2023
Francisco VILLA



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 **073-2023** de fecha **19 de enero 2023**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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.

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 06 de septiembre de 2019, bajo el número **347-2019** para todos los efectos que haya lugar.

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.



DATOS DEL CLIENTE

Nombre del Titular o Razón Social:

Representante legal:

Giro:

Domicilio del servicio: Calle: Número Ext.: Número Int.:

Entre la calle: y

Colonia: Localidad: Municipio: Estado: C.P.:

Teléfono de contacto: Instalación: días hábiles.

CLAVE DEL PROMOTOR

VENDEDOR ASOCIADO

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN CONTRATADO

☐ POSPAGO

☐ TELEFONÍA MÓVIL

Plan:

SMS incluidos:

Gigabytes (GB) incluidos:

Cargo fijo mensual \$:

☐ INTERNET FIJO (HBB)

Plan:

Velocidad:

Gigabytes (GB) incluidos:

Cargo fijo mensual \$:

☐ INTERNET MÓVIL

Plan:

Gigabytes (GB) incluidos:

Cargo fijo mensual \$:

PROMOCIÓN: COSTO INICIAL \$: CARGO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS \$:

OBSERVACIONES:

El CLIENTE podrá consultar planes, paquetes y coberturas en megamovil.megacable.com.mx
En el estado de cuenta se visualizará fecha de corte y fecha de pago del servicio.

EQUIPO PROPIO

Marca:

IMEI:

SIM:

EQUIPO PROVISTO (COMPRA-VENTA)

Modelo:

SIM:

IMEI:

Pago inicial del Equipo \$:

Cargo Mensual por Equipo \$:

MODALIDAD DE PAGO

☐ PAGO EN EFECTIVO

☐ CARGO AUTOMÁTICO A TARJETA BANCARIA

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

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

No. de Tarjeta:

Institución Bancaria:

Vigencia de Tarjeta:

Firma del CLIENTE:

VIGENCIA

☐ Plazo Indefinido

☐ Plazo Forzoso de meses a partir de la firma del presente documento.

NOMBRE: DETALLE: COSTO \$:

El CLIENTE puede dar por terminado en cualquier momento el Servicio contratado a plazo forzoso, debiendo cubrir únicamente el monto adeudado del Equipo provisto, sin penalidad alguna en el servicio.

El CLIENTE puede consultar los términos, condiciones del contrato en la página www.megacable.com.mx o llamando al teléfono 33 9690 0000.

El CLIENTE podrá contactar al OPERADOR para quejas, aclaraciones, consultas y cancelaciones al teléfono 33 9690 0000. Los centros integrales de servicio y horarios de atención podrán consultarse en la página https://www.megacable.com.mx/ayuda-cis.

El CLIENTE podrá consultar las formas y lugares de pago en https://www.megacable.com.mx/soporte/1_cuenta-y-facturacion.

ACEPTACIONES Y AUTORIZACIONES

☐ SI ☐ NO Acepta que su información sea cedida o transmitida a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios.

☐ SI ☐ NO Acepta el uso de sus datos para fines publicitarios y/o mercadotécnicos para recibir por cualquier medio publicidad sobre bienes, productos servicios del OPERADOR.

☐ SI ☐ NO Acepta que su información sea utilizada para investigar comportamientos crediticios.

☐ SI ☐ NO Acepta que le fue entregada la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

☐ SI ☐ NO Acepta que su estado de cuenta le sea enviado por correo electrónico.

☐ SI ☐ NO Acepta que su estado de cuenta le sea enviado por SMS.

☐ SI ☐ NO Acepta que fue informado del contenido del Contrato.

Correo electrónico:

Firma del CLIENTE:

Teléfono celular:

Este contrato fue aprobado y registrado por PROFECO bajo No. 073-2023 el día 19/01/2023 y podrá ser consultado en la página: https://burocomercial.profecogob.mx/ca_spt/Telefonía por Cable, S.A. de C.V.!!Mega 073-2023.pdf



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET, QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL OPERADOR Y POR OTRA PARTE EL CLIENTE, EN SU CONJUNTO LAS PARTES, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES.**DECLARACIONES**

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

El CLIENTE declara:

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

Las PARTES declaran:

- a) Que es su voluntad celebrar el presente contrato junto con su carátula.
- b) Que aceptan que el presente contrato se 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 insertasen.
- c) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante de este contrato) son las firmas que plasmen las PARTES.
- d) Que es su voluntad sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO. El OPERADOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto; Internet fijo (HBB) e Internet Móvil (en adelante el servicio), de manera individual o conjunta, de forma continua, uniforme, regular y eficiente a cambio del pago de la tarifa, por plan o paquete que el CLIENTE haya seleccionado en la carátula del presente contrato. El CLIENTE deberá realizar un pago único inicial al momento de la contratación, cuando sea necesario la adquisición de un elemento técnico a la prestación del servicio, que se hará a la firma del presente contrato. El OPERADOR se obliga a prestar el servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en 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 el esquema de POSPAGO, es decir que el servicio se paga de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el OPERADOR inicie la prestación del servicio. El OPERADOR es el único responsable frente al CLIENTE por la prestación del servicio, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados. El OPERADOR deberá confirmar al CLIENTE, todo lo pactado o contratado de manera verbal o electrónica entre los mismos, por escrito al CLIENTE a través del medio en que el CLIENTE elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA. VIGENCIA. Este contrato tiene una vigencia indeterminada, el CLIENTE puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del OPERADOR, 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. Lo anterior, salvo que el CLIENTE opte por un plazo forzoso por la adquisición de un equipo provisto para el servicio contratado al OPERADOR; en cuyo caso, el plazo forzoso quedará establecido en la Carátula, mismo que no excederá de 24 meses, y una vez concluido, si el CLIENTE continúa con el servicio, la vigencia del mismo, pasará a ser indefinida. El CLIENTE puede dar por terminado en cualquier momento el servicio contratado a un plazo forzoso, debiendo cubrir el monto adeudado por concepto de equipo provisto, sin penalidad

alguna en el servicio. La cancelación de los servicios contratados en plazo forzoso no exime al CLIENTE de cubrir los adeudos pendientes, derivados de los servicios contratados y devengados.

TERCERA. EQUIPO TERMINAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (EQUIPO). Los equipos necesarios para recibir el servicio podrán ser i) equipo propio o ii) equipo provisto en compra-venta, que una vez liquidado, serán propiedad del CLIENTE. El Equipo propiedad del CLIENTE deberá estar debidamente homologado. El CLIENTE deberá consultar al OPERADOR previa contratación del servicio, si su equipo lo puede utilizar para recibir el servicio que desea contratar. Los equipos provistos se entregarán bloqueados durante el plazo forzoso del contrato, una vez terminado el mismo o en su caso haber cubierto el costo total del equipo provisto, el CLIENTE podrá solicitar el desbloqueo de los equipos provistos por el OPERADOR, contarán con una garantía mínima de 90 días y las condiciones, especificaciones y detalles para hacer efectiva la garantía podrán ser consultados en la página de Internet <https://megamovil.megacable.com.mx/garantias.php>. Cuando el equipo provisto sea robado o sea objeto de algún delito o siniestro para cualquiera de los servicios contratados, el CLIENTE deberá dar aviso inmediato al OPERADOR, para suspender el servicio y su cobro y en su caso realizar el bloqueo del equipo móvil correspondiente hasta que el CLIENTE acuda con el OPERADOR para obtener una nueva SIM. El equipo provisto es responsabilidad del CLIENTE; por lo tanto, el OPERADOR no es responsable de sustituir o remplazar los equipos que hayan sido objeto de robo, pérdida o siniestro.

CUARTA. ENTREGA E INSTALACIÓN. Para usar cualquiera de los servicios contratados, el CLIENTE deberá instalar la SIM que le será entregada por el OPERADOR sin costo, el CLIENTE debe seguir las indicaciones de instalación descritas dentro de la página de Internet: <https://megamovil.megacable.com.mx/suporte.php>, de igual manera el CLIENTE podrá consultar las indicaciones en los Centros Integrales de servicio del OPERADOR (CIS).

QUINTA. TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

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

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

SÉPTIMA. ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El OPERADOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del CLIENTE, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y servicios y en su caso de los servicios adicionales contratados. El CLIENTE puede pactar con el OPERADOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta, recibo 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 OPERADOR deberá efectuar la aclaración correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. En su caso, los ajustes que correspondan se verán reflejados y ajustados en su

próximo estado de cuenta y/o recibo y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente. El CLIENTE podrá consultar el saldo de su servicio Móvil sin costo, enviando un mensaje con la palabra "saldo" al 52142 y en automático llegará un mensaje con el saldo. Adicional a lo anterior, el OPERADOR cuenta con una plataforma, en la cual el CLIENTE puede darse de alta al registrarse, ingresando los datos que proporcione en la Caratula del presente Contrato, generando así su usuario y contraseña, en <https://serviciosonlineav2.megacable.com.mx/> y una vez registrado, el CLIENTE podrá visualizar, sus datos, número de Contrato, consulta de detalles del servicio Móvil, Internet fijo (HBB) y/o Internet Móvil contratados, así como, promociones, formas de pago, entre otros.

OCTAVA. MODIFICACIONES. El OPERADOR dará aviso al CLIENTE, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que el CLIENTE se encuentre sujeto a plazo forzoso y no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el CLIENTE. El OPERADOR deberá obtener el consentimiento del CLIENTE a través de medios físicos, 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 CLIENTE. El CLIENTE puede cambiar el 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 OPERADOR podrá suspender el servicio, previa notificación por escrito al CLIENTE, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

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

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el OPERADOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas.

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

1. Cuando por causas atribuibles al OPERADOR, no se preste el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o información desplegada en la publicidad del OPERADOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el CLIENTE, el OPERADOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura. Además, el OPERADOR 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 OPERADOR dejará de cobrar al CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó. Cuando el OPERADOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente. A partir de que el OPERADOR reciba la llamada por parte del CLIENTE para reportar las fallas y/o interrupciones en el servicio, el OPERADOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

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

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de

que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.

2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y

3. En su caso, 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 dar por terminado o cancelado, por cualquiera de las PARTES, sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

a) Para ambas PARTES, por la imposibilidad permanente del OPERADOR para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

b) Si el CLIENTE no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio. La línea Telefónica podrá ser cancelada dentro de los 40 días siguientes a partir de la suspensión o cancelación del servicio.

c) Si el CLIENTE 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 OPERADOR.

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

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

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

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

h) Será causa de terminación del servicio la ejecución de la portabilidad numérica.

i) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente. El CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al OPERADOR 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, salvo por las condiciones señaladas en la cláusula DÉCIMA QUINTA. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUCRIPTOR de pagar al OPERADOR los adeudos generados por el servicio efectivamente recibido. Los demás servicios contratados al OPERADOR pueden continuar activos en los términos establecidos en el contrato respectivo.

DÉCIMA TERCERA. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL. El CLIENTE podrá utilizar el servicio dentro de la zona de cobertura del OPERADOR, misma que podrá ser consultada en la página de Internet descrita en la caratula del presente contrato. En caso de utilizar el servicio fuera de la Zona de cobertura, el OPERADOR proporcionará el servicio bajo otras Redes distintas a la del OPERADOR. El CLIENTE tiene derecho a cambiar de Proveedor de servicios 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. El CLIENTE tiene derecho a conservar su número telefónico móvil al cambiarse de OPERADOR. El CLIENTE podrá consultar el proceso de portabilidad en la página de Internet del OPERADOR <https://megamovil.megacable.com.mx/portabilidad.php>, o podrá contactarlo a través de cualquiera de los medios establecidos en la caratula del presente. La portabilidad se hará de forma gratuita en los plazos establecidos por la Ley y las disposiciones y reglas aplicables emitidas por el IFT. Si el presente contrato es celebrado y derivado de la portabilidad numérica del CLIENTE, éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas contadas a partir de la recepción de la portabilidad. El CLIENTE podrá portar su Número en cualquier momento a cualquier OPERADOR de servicios. En el caso de una portabilidad durante la vigencia del plan o tarifa, se entenderá la cancelación del servicio y la terminación del presente contrato. En caso de estar en un Plazo forzoso, el CLIENTE deberá cubrir, en su caso, el monto adeudado del equipo provisto, así como los montos adeudados por concepto el uso y disfrute del servicio contratado.

DÉCIMA CUARTA. SERVICIO DE INTERNET FIJO (HBB) Y SERVICIO DE INTERNET MÓVIL. La utilización de este servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos, corre por cuenta y riesgo del CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde Internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios. En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo autorización expresa del CLIENTE de continuar con los servicios, previo conocimiento del precio de los mismos. Por lo que el OPERADOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al CLIENTE por los hechos antes mencionados.

EL OPERADOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos propios. El OPERADOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso del Internet fijo (HBB) el CLIENTE podrá utilizar el servicio dentro del domicilio señalado en la carátula y no podrá hacer cambio de domicilio sin avisar previamente al OPERADOR. La solicitud de cambio de domicilio procederá siempre y cuando el servicio se pueda prestar por cobertura del OPERADOR en el nuevo domicilio. El servicio en el nuevo domicilio se activará de manera remota, y en su caso, el CLIENTE podrá activar el servicio por sí mismo. Cuando no exista cobertura para la prestación de los servicios en el nuevo domicilio, las PARTES podrá dar por terminado el presente contrato, sin responsabilidad alguna. En el caso de Internet móvil, EL CLIENTE podrá utilizar el servicio dentro de la zona de cobertura del OPERADOR. Cuando no exista cobertura para la prestación de los servicios contratados, el CLIENTE no recibirá el servicio hasta en tanto no se encuentre de nueva cuenta en la zona de cobertura del OPERADOR. EL OPERADOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos propios. El OPERADOR no estará obligado a prestar los servicios contratados fuera de la cobertura de servicio, señalada en su página de Internet.

DÉCIMA QUINTA. SERVICIO MÓVIL A PLAZO FORZOSO.

Únicamente cuando el CLIENTE acepte contratar el servicio a un plazo forzoso por adquirir un equipo provisto con el OPERADOR, se estará a lo siguiente:

- a) El mismo será señalado en la Carátula del Contrato.
- b) En caso de que, cualquiera de las PARTES, solicite su terminación anticipada, el CLIENTE únicamente deberá cubrir el monto adeudado del equipo provisto al OPERADOR, sin pago de penalización por terminación anticipada.
- c) El CLIENTE podrá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios por los que contrató los servicios, de igual forma deberá cubrir los montos pendientes del equipo provisto. Lo anterior no exime al CLIENTE de cubrir cualquier adeudo con el OPERADOR por el servicio utilizado.
- d) El OPERADOR comunicará al CLIENTE que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente el OPERADOR.
- e) Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el CLIENTE podrá dar por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del OPERADOR, únicamente dando el aviso correspondiente.
- f) El OPERADOR no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifas contratados, bajo ningún concepto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.
- g) El OPERADOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del CLIENTE, por cualquier medio establecido en la Ley.

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

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

DÉCIMA OCTAVA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Los datos personales del CLIENTE serán tratados por el OPERADOR de

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

DÉCIMA NOVENA. QUEJAS. El CLIENTE podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al OPERADOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

VIGÉSIMA. COMPETENCIA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión. 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/o que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA PRIMERA. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

Quando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el OPERADOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al OPERADOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el servicio. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al OPERADOR el restablecimiento del servicio. En todos los casos, el CLIENTE no 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. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El OPERADOR dará a conocer al CLIENTE la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet. El OPERADOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

VIGÉSIMA TERCERA. DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 073-2023 de fecha 19 de enero de 2023

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telefonia_por_Cable_S.A.de_C.V./Mega_073-2023.pdf y en el siguiente código QR:



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

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del OPERADOR 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.