



Tel: 33 9690 0000 Av. Lázaro Cárdenas No. 1694, Colonia del Fresno, C.P. 44900, Guadalajara, Jalisco.
www.megacable.com.mx

| Contrato No. | Folio |
|--------------|----------|
| 0160413666 | 51880595 |

Fecha 2023-02-07

DATOS DEL CLIENTE

Nombre del Titular o Razón Social: Miroslava Hernández De la Merced

Representante legal: _____

Giro: _____ Nombre Comercial _____

Domicilio del servicio Calle: SIRIUS Número Ext.: 2 Número Int.: _____

Entre la calle: VIA LACTEA y ONIX

Colonia: ZION SOLARIS Localidad: Xalapa Municipio: Xalapa Estado: Veracruz de Ignacio de la Llave C.P.: 91050

Teléfono de contacto 2285917684 Instalación 5 días hábiles.

| CLAVE DEL PROMOTOR | VENDEDOR ASOCIADO | No. DE PROMOCIÓN |
|--------------------|------------------------|-------------------------------------|
| 292050 | MARICRUZ ISABEL JUAREZ | TriplePackPostpago Conecta Internet |

SERVICIOS CONTRATADOS

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

| SERVICIO | DESCRIPCIÓN | TARIFAS APLICABLES |
|--|-------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> TELEVISIÓN | Conecta | TriplePack Postpago Conecta Internet Resid. 50 Mbps + Xview Plus |
| <input checked="" type="checkbox"/> INTERNET | Internet Resid. 50 Mbps | |
| <input checked="" type="checkbox"/> TELEFONÍA FIJA | Res Ilim Plus | |

☐ PREPAGO

| SERVICIO | DESCRIPCIÓN | TARIFAS APLICABLES |
|---|-------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> TELEVISIÓN | | |
| <input type="checkbox"/> INTERNET | | |
| <input type="checkbox"/> TELEFONÍA FIJA | | |

SERVICIOS ADICIONALES (SOLO APLICA PARA POSPAGO)

| SERVICIO | DESCRIPCIÓN | TARIFAS APLICABLES |
|----------|-------------|--------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---------------|--|----------------|
| PROMOCIÓN | TriplePackPostpago Conecta Internet Resid. 50 Mbps + Xview Plus | TOTAL RECIBIDO |
| OBSERVACIONES | promo4032\$500x6mesesaltertarifsvigentecasacolormeloncocheblsnco | 200 |

MODALIDAD DE PAGO

☐ PAGO EN EFECTIVO ☒ CARGO AUTOMÁTICO A TARJETA BANCARIA

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

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

No. de Tarjeta *****5537

Institución Bancaria Bancomer

Vigencia de Tarjeta 04/26

Firma del CLIENTE

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

VIGENCIA

☐ Plazo Indefinido ☒ Plazo Forzoso de 6 meses a partir de la firma del presente documento.

Terminación sin penalidad La cancelación anticipada de las Partes otorga a estas el derecho de ejercer las acciones legales pertinentes.

ACEPTACIONES Y AUTORIZACIONES

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

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

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

☒ SI ☐ NO Acepta que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones le sea enviada por correo electrónico o por SMS.

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

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

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

Correo electrónico miyos04@gmail.com

Teléfono celular 2285917684

Firma del CLIENTE

Este contrato fue aprobado y registrado por PROFECO bajo No.713-2022 y podrá ser consultado en la página https://burocomercial.profecogob.mx/ca_spt/Telefonía por Cable, S.A. de C.V.!!Megacable 713-2022.pdf y con el siguiente código QR:



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

DECLARACIONES

EI OPERADOR declara:

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

EI CLIENTE declara:

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

LAS PARTES declaran:

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

CLÁUSULAS

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

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

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

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

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

cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

Una vez terminado el contrato, el CLIENTE deberá devolver el equipo propiedad del OPERADOR en las oficinas donde se llevó a cabo dicha contratación, sin perjuicio de que el OPERADOR acuerde con el CLIENTE retirar y recoger el equipo proporcionado en el domicilio donde se prestó el servicio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

puede obligar al CLIENTE a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del servicio. Las condiciones técnicas y comerciales del esquema de PREPAGO, no permiten la contratación de servicios adicionales, por lo que en caso de que el CLIENTE desee contratar servicios adicionales, este deberá solicitar el cambio de esquema al OPERADOR.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOVENA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. En el esquema de POSPAGO, el OPERADOR podrá suspender el servicio, previa notificación por escrito al CLIENTE, si este último incurre en recarga correspondiente, hasta en tanto el paquete contratado por el CLIENTE se encuentre vigente.

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

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

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

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

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

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

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

A partir de que el OPERADOR reciba la llamada por parte del CLIENTE para reportar las fallas y/o interrupciones en el servicio, el OPERADOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte. En caso de los cargos indebidos bajo el esquema de PREPAGO, el OPERADOR debe efectuar la compensación y la bonificación por los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente.

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

- 1.-Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
 - 2.-Reflejar en el siguiente estado de cuenta, factura o recarga la bonificación y/o compensación realizada.
 - 3.-Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las PARTES.
 - 4.-En el esquema de PREPAGO, la bonificación y compensación se realizará en servicio y al momento de realizarla el OPERADOR se obliga a informarle al CLIENTE, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.
- DÉCIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Presente contrato se podrá dar por terminado o cancelar por cualquiera de las PARTES en los siguientes casos:
- a) Sin responsabilidad para ninguna de las PARTES, por la imposibilidad permanente del OPERADOR para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
 - b) Si el CLIENTE no subsana en un término de 60 días naturales

cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio, excepto por declaración judicial o administrativa. En este último supuesto se dará por terminado al momento de la declaración por la autoridad competente.

c) Si el CLIENTE conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del OPERADOR.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En caso de terminación del presente contrato, el OPERADOR debe proporcionar un folio o número de registro al CLIENTE, cuando este entregue los Equipos proporcionados bajo la modalidad de comodato, mismos que serán entregados, a través de medios físicos. **DÉCIMA TERCERA. USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO.** La utilización de este servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos y su uso es responsabilidad del CLIENTE.

De igual manera, es responsabilidad del CLIENTE llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde Internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que OPERADOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al CLIENTE por los hechos antes mencionados. El OPERADOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales.

El servicio está sujeto a una cuota mensual de velocidad que se determinará en el Paquete contratado por el CLIENTE.

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

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

DÉCIMA QUINTA. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA. El CLIENTE tiene derecho a cambiar de OPERADOR de servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el CLIENTE decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática con el OPERADOR y únicamente de aquellos

servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás servicios continuarán activos.

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

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

DÉCIMA SEXTA. SERVICIOS DE POSPAGO A PLAZO FORZOSO. Únicamente en el esquema de POSPAGO y cuando el CLIENTE acepte contratar el servicio con un plazo forzoso por adquirir una promoción con el OPERADOR, se estará a lo siguiente:

1.-El mismo será señalado en la Carátula del Contrato.

2.-No excederá de 6 (seis) meses.

3.-En caso de que cualquiera de las PARTES solicite su terminación anticipada, la otra parte deja a salvo sus derechos de hacer valer el pago de daños y perjuicios determinados por la autoridad competente.

4.-El CLIENTE podrá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios por los que contrató los servicios, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad del OPERADOR; lo anterior no exime al CLIENTE de cubrir cualquier adeudo con el OPERADOR por los servicios utilizados.

5.-El OPERADOR comunicará al CLIENTE que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente el OPERADOR.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Monto de RECARGA realizada;

b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la RECARGA realizada;

c) Vigencia de la RECARGA;

Con la RECARGA realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones del plan o paquete elegido por el CLIENTE.

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

2.- MEDIOS DE RECARGA DEL SERVICIO.

El CLIENTE podrá realizar RECARGAS en los establecimientos autorizados por el OPERADOR, mismos que pueden ser consultados en la siguiente liga de internet: www.megacable.com.mx/soporte/26_explicacion-y-formas-de-pago
DÉCIMA OCTAVA. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. El CLIENTE tiene los siguientes medios de consulta:

•La cobertura donde el OPERADOR ofrece el servicio: <https://cobertura.megacable.com.mx/>

•Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://megacable.com.mx/>

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

Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://serviciosonlineav2.megacable.com.mx/myId>

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

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

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

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

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

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

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

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana Nom184-SCFI-2018.

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

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

El OPERADOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal

del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

VIGESIMA SEXTA. DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 713-2022 de fecha 05 de diciembre de 2022.

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telefonía por Cable, S.A. de C.V.!!Megacable 713-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telefonía%20por%20Cable,%20S.A.%20de%20C.V.!!Megacable%20713-2022.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.



EL CLIENTE

EL OPERADOR

**DERECHOS MINIMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
(VERSIÓN EJECUTIVA)**



Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones gozarán de los derechos previstos en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como los establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos a que hace referencia el artículo en mención.

Tienes derecho a:

1. Elegir el servicio, el proveedor, el equipo o el dispositivo que desees contratar.
2. Elegir el paquete, plan o tarifa y forma de pago, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.
3. Elegir si tu consumo será libre o controlado en el esquema de pospago.
4. Elegir si deseas recibir o no llamadas publicitarias de tu proveedor.
5. Elegir el sistema de atención con los que cuenta el proveedor, para presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, cancelar los servicios o cualquier trámite relacionado con estos.
6. Que te informen las características de la tarifa, plan o paquete contratado.
7. Que te informen de manera notoria y visible el monto total a pagar por el servicio o producto que se te ofrezca.
8. Que te informen los términos y condiciones del contrato de adhesión antes de firmarlo, así como los requisitos y procedimientos de contratación de los servicios.
9. Que te informen las condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de los servicios.
10. Que te informen los derechos que tienes como persona usuaria de los servicios de telecomunicaciones.
11. Que te entregues la Carta de Derechos.
12. Que te informen la velocidad de Internet garantizada.
13. Que te informen tu saldo y su vigencia de manera gratuita, así como las promociones y condiciones de uso.
14. Que te informen los medios por los cuales puedes recargar y consultar tu saldo.
15. Que te informen las opciones de los planes o paquetes de consumo controlado y libre al contratar un servicio en pospago.
16. Que te informen por mensaje que estás próximo a consumir lo incluido en tu plan o paquete en el esquema de pospago abierto.
17. Que te informen el costo de los cargos adicionales en caso de excederte en tu consumo controlado.
18. Que te informen si el equipo que adquieres está bloqueado y la forma de desbloquearlo.
19. Que te informen si requieres de un equipo en particular para acceder al servicio, o si ya cuentas con uno, si tiene las características mínimas necesarias para recibirlo.
20. Que te informen de la ubicación de oficinas o centros de atención del proveedor y los medios para presentar quejas.
21. Que te informen de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte.
22. Que te informen en caso de adquirir un equipo de forma financiada, el costo total, la mensualidad, el detalle de cualquier cargo adicional, intereses, número de pagos a realizar, la opción de liquidarlo anticipadamente y el derecho a desbloquearlo.
23. Que te informen los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos para solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio.
24. Que se bloquee el IMEI del equipo terminal en caso de robo y/o extravío.
25. Que te informen previo a la contratación de servicios adicionales: el costo, las características y los mecanismos para cancelarlos.
26. Que te informen dónde puedes consultar el aviso de privacidad, mismo que debe establecer de manera clara la forma en que utilizarán tus datos personales.
27. Que te informen a través del empaque que contiene tu chip o equipo terminal la página de Internet en donde puedes consultar el contrato de adhesión que te aplica y, en su caso, la carátula, los mecanismos para manifestar el consentimiento, la mecánica de activación del servicio y, la aceptación de los términos y condiciones, en el esquema de prepago.
28. Que el contrato y su carátula estén en idioma español, con caracteres legibles a simple vista, así como y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones aplicables, mismas que deberán ser equitativas y no discriminatorias.
29. Que al momento de contratar se te presente la carátula del contrato de adhesión y te la entreguen por escrito.
30. Que el contrato de adhesión y su carátula estén disponibles en la página de Internet de tu proveedor, así como contener, cuando menos: la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo las cuales se prestarán, tarifas registradas, las penas convencionales, los supuestos de terminación y modificación, los medios disponibles de atención a clientes y sus horarios.
31. Que te informen los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación cuando se requiera, la cual no debe ser mayor a 10 (diez) días hábiles.
32. Que tu proveedor te informe de la existencia de la garantía que hayas otorgado, así como el mecanismo para la devolución de la misma.
33. Exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión conforme a lo contratado o implícito en la publicidad o información publicada.
34. Que en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, tu proveedor de servicios te confirme lo que hayas contratado de manera verbal o electrónica.
35. Que te informe con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación de cualquier cambio al contrato de adhesión.
36. Que cualquier cambio en los términos y condiciones pactados se realice solo con tu consentimiento expreso.
37. Que te notifique el cambio del contrato de adhesión originalmente escrito por otro nuevo previo a tu consentimiento expreso.
38. Que no se modifique el plazo, precio o tarifa cuando contrates a plazo forzoso, a menos de que te genere un beneficio.
39. Exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, en el esquema de pospago.
40. Rescindir (cancelar) el contrato de adhesión sin penalización alguna cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso del cambio o modificación del contrato de adhesión, en el esquema de pospago y, en consecuencia, tienes derecho a la bonificación correspondiente.
41. Cambiar de paquete o plan en forma anticipada o cancelar el contrato, pagando en su caso, el costo remanente de tu equipo o los cargos adicionales que se generen.
42. Que el contrato de adhesión esté autorizado y registrado ante la PROFECO y posteriormente inscrito ante el IFT.
43. Que el contrato de adhesión tenga condiciones claras, justas y equitativas.
44. Que tu contrato de adhesión establezca la vigencia.
45. Que en el esquema de prepago, no te impongan plazo forzoso.
46. Que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, te sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha.
47. Que se te informe sobre los requisitos y procedimientos para la cancelación, y sobre cualquier cargo que se pueda generar por la terminación anticipada del contrato.
48. Terminar el contrato de manera anticipada en cualquier momento.
49. Recibir un folio o registro cuando canceles el servicio.
50. En el esquema de pospago, dar por terminado el contrato de adhesión cuando concluya el plazo forzoso sin penalidad y sin necesidad de recabar la autorización

del proveedor.

51. Que en el esquema de pospago, te comuniquen de manera fehaciente y con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, la fecha de terminación de tu plazo forzoso.
52. Negarte a la instalación o activación del servicio si el personal del proveedor se niega a identificarse o a mostrar la orden de trabajo sin responsabilidad alguna para ti.
53. Cancelar tu contrato si el proveedor no instala o activa el servicio en los tiempos convenidos o establecidos y a la devolución del monto total pagado por concepto de anticipo, depósito, instalación o renta, dentro de los diez días siguientes a tu solicitud de cancelación.
54. Que en el esquema de prepago, te describan en el contrato el funcionamiento general del ciclo de vida del número asignado.
55. Que las penas por terminación anticipada y por suspensión temporal del servicio por falta de pago establecidas en el contrato de adhesión sean razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales.
56. Que la pena convencional por terminación anticipada del contrato no supere el monto insoluto de la obligación principal.
57. Que te informen previo a la contratación de servicios adicionales proporcionados por terceros: que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero; que los cobros se realizarán con cargo a la factura del proveedor, así como los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio.
58. Que te cancelen los servicios adicionales dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a tu solicitud.
59. Que cuando renueves tu contrato de servicio y no adquieras un nuevo equipo, el pago estará integrado solamente por las tarifas de los servicios que renueves.
60. Que te respeten el precio o tarifa contratada, ofrecida o convenida y que coincida con la registrada ante el IFT.
61. Que no se te incremente injustificadamente el precio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.
62. Que te devuelvan los cobros indebidos o los pagos realizados en exceso, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación.
63. La bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos atribuibles al proveedor.
64. La compensación y bonificación cuando tu proveedor no te preste los servicios conforme a lo contratado, implícito en la publicidad o por causas imputables al proveedor.
65. Solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que te exijan mayores requisitos que tu solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación y te deben proporcionar la clave de desbloqueo.
66. Cambiarle gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número.
67. Solicitar y recibir tu NIP de Confirmación para realizar la portabilidad.
68. Que la portabilidad se realice durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles si así lo decides.
69. Que al solicitar la portabilidad numérica se cancele automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados.
70. Recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad.
71. Acceder al sistema de información para consultar tu trámite de portabilidad y que el proveedor te otorgue la información necesaria para la consulta.
72. Que al realizar tu portabilidad, tu anterior proveedor no te contacte para retenerlo u ofertele sus servicios.
73. Cancelar la portabilidad en cualquier momento, o bien, en caso de que no se realice, la cancelación debe ser sin ninguna penalización.
74. A solicitar la portabilidad aún si tienes adeudos, pero no te exenta de pagarlos y cubrir las penalidades que apliquen, así como a devolver los equipos que no sean de tu propiedad.
75. A que no se realice la portabilidad de tu número sin tu consentimiento y en caso de que esto haya ocurrido, solicitar a tu proveedor recupere tu número dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se portó.
76. Recibir orientación para realizar tu portabilidad o recuperación de tu número.
77. Que cuando hayas cancelado tu servicio, recuperes tu número telefónico dentro de los 40 (cuarenta) días naturales siguientes, para ello, debes acudir con tu nuevo proveedor.
78. Realizar cambios de domicilio del servicio conservando tu número, siempre y cuando el proveedor cuente con cobertura.
79. Que te informen si el equipo terminal de tu propiedad o el que te proporcionen, se encuentre homologado conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.
80. Una garantía del equipo terminal que te proporcione el proveedor, no menor a 90 (noventa) días.
81. Que te expida la póliza de garantía por escrito de manera clara y precisa al momento de la entrega del equipo terminal.
82. Que te informen si la vigencia de la garantía es menor al plazo forzoso, y si el equipo falla fuera de periodo de garantía, deberá indicarte el proceso para repararlo.
83. Que no se descunte de la garantía el tiempo que dure la reparación del equipo.
84. Que te renueven la garantía cuando te repongan el equipo.
85. Que te suspendan el cobro del servicio contratado durante la revisión y reparación del equipo.
86. Que el proveedor se haga responsable de las reparaciones, cuando te proporcione el equipo en arrendamiento o comodato.
87. La institución del bien, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando el equipo terminal tenga defectos o vicios ocultos que hagan impropio su uso.
88. Que los proveedores te presten los servicios sin establecer privilegios o distinciones respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.
89. Que no te discriminen por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.
90. Recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones que las demás personas usuarias sobre el uso de los servicios.
91. Acceder a mecanismos que te permitan suscribir contratos, informidades u otros documentos sin que recaben tu firma autógrafa, como podría ser que te asiste de un tercero.
92. Que las instalaciones del proveedor cuenten con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.
93. Que los centros de atención al público de tu proveedor cuenten con elementos de accesibilidad.
94. Conocer las condiciones de los contratos y las tarifas de los servicios en formatos con funcionalidades de accesibilidad a través de las páginas de Internet de los proveedores o por correo electrónico.
95. Solicitar a tu proveedor de servicios te proporcione tus estados de cuenta con funcionalidades de accesibilidad.
96. Que los portales de Internet de los proveedores del servicio, cuenten con funcionalidades de accesibilidad.
97. Que los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.
98. Que los proveedores cuenten con un catálogo de equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y

99. Que el proveedor proteja tus datos personales conforme a las leyes aplicables.
100. Que el proveedor ponga a tu disposición por cualquier medio o tecnología que lo permita el Aviso de Privacidad del que se indique que datos recaba de ti y con que fines los utilizará e indicarte dónde lo puedes consultar.
101. Que solo con tu consentimiento se transfiera tu información a terceros.
102. Que solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales al contratado, paquetes, nuevo plan o producto, propio o de terceros, así como publicidad de terceros.
103. Que la información y publicidad que te proporcionen debe ser clara, comprobable, completa, veraz, y no debe inducir a errores o confusiones.
104. Que los anuncios de las promociones y ofertas de los servicios indiquen condiciones, plazo de duración o el volumen de los servicios ofrecidos.
105. Recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los definidos por el IFT.
106. Que se te provean los servicios con los parámetros de calidad definidos por el IFT.
107. Que en los servicios de Internet la velocidad publicitada no se refiera a velocidades máximas sino a la velocidad promedio en horas de alta demanda.
108. Acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por el proveedor, dentro del marco legal aplicable.
109. Que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios.
110. Que tu proveedor proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifique las mismas, debe garantizar la confidencialidad y privacidad.
111. 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.
112. Que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, tu factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.
113. Que el estado de cuenta, recibo y/o factura que te entregue el proveedor esté desglosado en lo correspondiente a tus consumos, bonificaciones o devoluciones, y cuando adquieras un equipo terminal de contado o financiado, se debe incluir en la factura la compra de dicho equipo.
114. Que en el esquema de pospago, puedas consultar la factura, estado de cuenta, recibo o comprobante, por cualquier medio que acuerdes con el proveedor, y este deberá enviarte cuando menos con 10 (diez) días naturales antes de la fecha de pago y no podrá modificar el ciclo de facturación sin previo aviso.
115. Que en el esquema de prepago, el proveedor te informe donde consultar el estado de cuenta o detalle de consumos. La entrega de estado de cuenta es a tu solicitud.
116. Que te notifiquen antes de la suspensión de tu servicio de telecomunicaciones y la razón por la cual se suspende el mismo.
117. Que el proveedor no suspenda el servicio de Telecomunicación principal por falta de pago de los servicios adicionales.
118. Que no se interrumpa o suspenda el servicio de telecomunicaciones si se encuentra en trámite una queja.
119. Que se te devuelva el monto por el servicio no prestado y una bonificación al menos el veinte por ciento cuando estés al corriente con tus pagos y el proveedor suspenda de forma indebida el servicio.
120. Que el proveedor restablezca el servicio de telecomunicaciones en un periodo máximo de 48 horas a partir de que hayas realizado el pago o un máximo de 72 horas cuando la reconexión requiera de personal técnico, en caso de suspensión por falta de pago.
121. Que el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad en los servicios medidos por duración de las comunicaciones.
122. Acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, por lo que consecuentemente tienes derecho a solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI; ello en el caso de equipos móviles.
123. Consultar si un equipo terminal móvil se encuentra reportado como robado o extravñado y por ello no deberá ser activado en ninguna de las redes de los operadores.
124. Que no se te cobre el servicio durante los 10 (diez) días naturales siguientes a tu reporte de robo o extravío, siempre y cuando no hayas uso del mismo.
125. Acceder gratuitamente al número de emergencia 911.
126. Acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días de la semana, a un sistema de atención telefónica o electrónica del proveedor.
127. Que cuando ellos hablen con un representante del proveedor en los sistemas de atención telefónica, el tiempo de espera para que te atiendan no exceda de 60 segundos.
128. Ser informado del procedimiento y estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, debiéndose respetar los tiempos promedio y máximos de atención.
129. Recibir atención de personal debidamente capacitado y que el proveedor te garantice que la información y orientación que requieres es correcta.
130. Que el proveedor te entregue una constancia o folio de las reclamaciones, solicitudes o trámites que presentes.
131. Que el proveedor resuelva tu queja en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales cuando sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.
132. Recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifunden dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si tu servicio es de televisión de paga.
133. Que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites.
134. Que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previo solicitud de tu parte.
135. La protección y representación de la PROFECO y del IFT para asegurar que tus derechos se an respaldados.
136. Que la PROFECO, promueva, proteja, asesore, defienda, concilie y te represente frente a tu proveedor cuando presentes una queja o denuncia por el incumplimiento de alguna de las cláusulas contenidas en el contrato de adhesión.
137. Tienes derecho a presentar una queja ante el IFT por fallas en la calidad de los servicios o incumplimientos de los operadores.
38. Ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor.