

**UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS**

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES  
DE TELECOMUNICACIONES**

**IFT/223/UCS/DG-CTEL/1784/2015**

México, D.F., 16 de junio de 2015.

**C. Víctor Hugo Godínez Sahagún**  
Representante legal de  
TV Rey de Occidente, S.A. de C.V.  
Dickens 43, Despacho 501, Col. Chapultepec Polanco,  
México, D.F.  
**PRESENTE**

Me refiero al escrito presentado el 19 de agosto de 2013 ante la Dirección de Política de Telecomunicaciones y de Radiodifusión de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, y remitido a este Instituto Federal de Telecomunicaciones (el "Instituto") el 15 de octubre del mismo año, mediante el cual, en términos de lo previsto en la condición 2.5 del título de concesión de red pública de telecomunicaciones otorgado a favor de su representada para prestar, entre otros, el servicio fijo de telefonía local en diversas localidades de los Estados de Michoacán, Jalisco y Querétaro, solicita la autorización del Código de Prácticas Comerciales que utilizará en las relaciones con los usuarios de los servicios que ofrece (el "Código de Prácticas").

Del análisis realizado al contenido del Código de Prácticas, se desprende que el mismo contiene los diferentes servicios que proporciona, la metodología de facturación y aplicación de las tarifas correspondientes, las estipulaciones contenidas en los contratos de prestación de servicios, y los procedimientos y herramientas para la recepción, seguimiento y resolución de quejas de usuarios, en consistencia con lo establecido en la concesión, y que no contraviene ninguna disposición legal, reglamentaria o administrativa en materia de telecomunicaciones, por lo que este Instituto no tiene inconveniente para que su representada, aplique el Código de Prácticas a sus suscriptores, mismo que deberá estar a disposición del público en general y servir de guía a clientes, empleados y autoridades competentes respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios.

Finalmente, en caso de que se expidan ordenamientos de carácter general aplicables a la integración de los Códigos de Prácticas Comerciales de los concesionarios de servicios de telecomunicaciones, éstos deberán ser debidamente observados por su representada y, en consecuencia, las modificaciones que de dichos ordenamientos resulten procedentes,

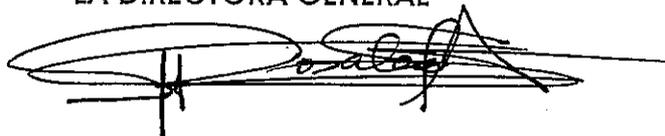
Insurgentes sur 1143,  
Col. Nochebuena, C.P. 03720  
Delegación Benito Juárez,  
México, D.F.  
Tel: 5015 4000



deberán ser incluidos y plasmados en el Código de Prácticas que por este medio se autoriza y el cual se anexa al presente debidamente sellado por esta Dirección General.

Lo anterior se hace de su conocimiento con fundamento en lo dispuesto en los artículos 28 párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 33 fracción XXIII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; así como la condición 2.5 del título de concesión de red pública de telecomunicaciones otorgado a favor de TV Rey de Occidente, S.A. de C.V., para prestar, entre otros, el servicio fijo de telefonía local en diversas localidades de los Estados de Michoacán, Jalisco y Querétaro.

ATENTAMENTE  
LA DIRECTORA GENERAL



FERNANDA O. ARCINIEGA ROSALES

C.c.p.- Lic. Gerardo Sánchez Henkel Gómez Tagle.- Titular de la Unidad de Cumplimiento del IFT.- Para su conocimiento.

*gio*  
Instalaciones sur 1143,  
Cal. Nochebuena, C.P. 03720  
Delegación Benito Juárez  
México, D.F.  
Tel. (55) 5015 4000 *gio*





INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

## ACTA CIRCUNSTANCIADA DE COMPARECENCIA DE NOTIFICACIÓN

En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo las 16:00 horas del día 25 de junio de dos mil quince, se presenta en el edificio alterno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, sito en la Av. Insurgentes Sur 838, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Distrito Federal, Código Postal 03100, el **C. José Oropeza García**, representante legal de TV Rey de Occidente, concesionaria para prestar entre otros, el servicio de telefonía local en diversas localidades de los Estados de Michoacán, Jalisco y Querétaro, quien se identifica con credencial para votar número 5079050275003, expedida por el entonces Instituto Federal Electoral, compareciendo ante el C. Giovanni Raúl Ramírez Martínez, Director de Concesiones de Redes para Uso Comercial del citado Instituto, identificándose con credencial con número de empleado 0816, por lo que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 35 y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 317 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria en términos de lo dispuesto por el artículo 6º fracciones IV y VII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, manifiesta que comparece ante el suscrito con el objeto de notificarse el oficio IFT/223/UCS/DG-CTEL/1784/2015 de fecha 16 de junio de 2015, constante de 2 (dos) fojas útiles y un anexo con 16 (dieciséis) fojas útiles. Al respecto, en este acto recibe original del oficio mencionado, firmando una copia simple que servirá como constancia de notificación y de recibido del mismo.-----

No habiendo nada que agregar, se cierra la presente comparecencia de notificación a las 16:30 horas. del día de su inicio.-----

EL SERVIDOR PÚBLICO

Giovanni Raúl Ramírez Martínez

EL COMPARECIENTE

José Oropeza García

TESTIGO

  
Karina Rincón Yañez

TESTIGO

  
Leonel Vargas Urban

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### INTRODUCCIÓN.

El presente Código de Prácticas Comerciales (en adelante el "Código"), se expide en cumplimiento a la Condición 2.5 del título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones que otorga el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones, a favor de TV Rey de Occidente, S.A. de C.V. ("TV Rey") con fecha 1º de julio de 2012, y establece los procedimientos comerciales y administrativos que, conjuntamente con lo acordado en los contratos marco de prestación de Servicios de telecomunicaciones que se celebren con los Usuarios de los Servicios que en adelante se mencionan, regirán la prestación de los mismos.

Este Código pretende ser un documento de fácil consulta para el Usuario, a fin de dejar en claro los Servicios que TV Rey pone a su disposición.

Es nuestro deseo que este Código sirva para ayudar a entender las opciones y compromisos que hemos hecho con los Usuarios para garantizar el mas elevado grado de disponibilidad de Servicios en México, y los esquemas en los que la Red de TV Rey puede y debe integrarse a las redes de los diferentes operadores de Servicios, para ofrecer alternativas confiables y de valor agregado en sus mercados.

La información contenida en este Código será actualizada periódicamente, en la medida en que la evolución propia de los mercados, tecnologías y operaciones impliquen cambios en la operación y Servicios de las redes, y a fin de reflejar dichos cambios.



## 1. DEFINICIONES.

Los conceptos que a continuación se definen para este Código e identificadas con letra inicial mayúscula, en cursiva y subrayadas, tendrán ya sea en singular o en plural, el significado que se les atribuye a continuación, salvo indicación expresa en contrario:

**Acceso Local.**- Es la infraestructura que permite la conexión directa desde un inmueble del Usuario hasta la Red de TV Rey, a través de cualquier medio físico de acceso (fibra óptica, microondas/acceso inalámbrico, cable coaxial, etc.).

**Acometida.**- Obra civil y tendido de fibra óptica y/o cable coaxial desde la Red de TV Rey y/o de algún otro concesionario autorizado con quien TV Rey tenga celebrado un contrato, hasta el Equipo Terminal.

**Ancho de Banda.**- Capacidad y velocidad de un canal o medio de comunicación para transmitir información.

**Anexo de Servicio.**- El documento por virtud del cual el Usuario solicita la prestación de Servicios, adhiriéndose al clausulado del Contrato y formando parte integrante del mismo.

**Bits.**- Unidad de medida de la capacidad de transmisión de una línea de telecomunicaciones.

**Cargos No Recurrentes.**- Los cargos únicos que serán aplicables para la instalación y activación inicial por cada Servicio.

**Cargos Recurrentes.**- Las cantidades indicadas en cada Anexo de Servicios que el Usuario deberá pagar a TV Rey en los términos y condiciones establecidas en el Contrato y en el Plan Tarifario contratado, por concepto de contraprestación por los Servicios prestados por TV Rey.

**Código.**- El presente Código de Prácticas Comerciales.

**Código de Acceso.**- Conjunto de letras y números determinado unilateralmente por el Usuario como una identificación personal para actualizar información de sus páginas vía remota y acceder a su correo electrónico.

**Comisión.**- La Comisión Federal de Telecomunicaciones.

**Contrato.**- Se refiere al Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y los Anexo de Servicios celebrados entre TV Rey y el Usuario.

**Día Hábil.**- Cualquier día del año, con excepción de los sábados, los domingos y los días de descanso obligatorios de conformidad con la Ley Federal del Trabajo vigente en México.

**Equipo Terminal.**- Comprende el equipo que se ubique en las instalaciones y cuyo propósito sea dar acceso al Usuario a los Servicios proporcionados por TV Rey de conformidad con el Contrato.

**Especificaciones Técnicas.**- Los requisitos y aspectos técnicos contenidos en el presente Código y en el Contrato respecto de algún Servicio en particular, incluyendo de manera enunciativa los parámetros de capacidad y de calidad que deben de contener los Servicios a ser prestados de conformidad con el Contrato.

0001  
INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES  
8 JUN 2015  
APROBADO

**Partes.-** Se refiere conjuntamente a TV Rey y al Usuario.

**Plan Tarifario.-** Se refiere a las Tarifas de la elección del Usuario vigentes para cada Servicio contratado, registrados de tiempo en tiempo en la Comisión, variables dependiendo de condiciones especiales de contratación. Los Planes Tarifarios podrán o no contener promociones y descuentos. Las Tarifas causarán y a las mismas se añadirá el Impuesto al Valor Agregado correspondiente (IVA).

**Red.-** Es el sistema integrado por medios de transmisión utilizados por TV Rey para la prestación de los Servicios, pero excluyendo el Acceso Local y el Equipo Terminal.

**Servicio.-** Se refiere a aquél que presta TV Rey a favor del Usuario conforme a las disposiciones del Contrato y del presente Código.

**Tarifas.-** Serán aquéllas a que se hace referencia en cada Plan Tarifario de TV Rey, aplicables como contraprestación por la prestación del Servicio contratado.

**TIE.-** Es la tasa de interés interbancaria de equilibrio a plazo de 28 días obtenida y publicada por el Banco de México, según resolución de dicho banco central publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha 23 de marzo de 1995 y de conformidad con lo establecido en la Circular-Telefax 8/96 del propio Banco el 29 de febrero de 1996 dirigida a instituciones de Banca Múltiple, o bien, en su defecto, aquella que la sustituya y que refleje el costo del dinero.

**Usuario.-** Persona física o moral que contrata los Servicios cuyos datos aparecen en la carátula del Contrato correspondiente y que es responsable del pago de los mismos.

**Usuario Autorizado.-** Persona física o moral que es autorizada por el Usuario para usar los Servicios en los términos y condiciones del Contrato y del presente Código. El mero uso de los Servicios se considerado como la autorización del Usuario.

**Oift**  
INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

★ 16 JUN 2015 ★  
**APROBADO**

## GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS.

### 2. Prestación de Servicios.

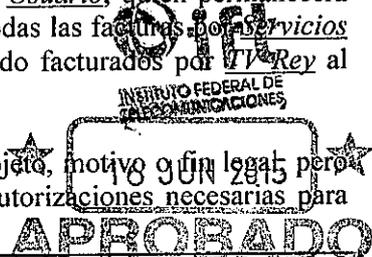
Los Servicios se ofrecen a los Usuarios de TV Rey para prestarles telefonía básica local, servicios de operadora, comercialización de capacidad, servicios de valor agregado como acceso a Internet, coubicación y hospedaje, y cualquier otro autorizado. TV Rey ofrece el uso de su Red a los Usuarios para que puedan llevar a cabo sus comunicaciones. Dichos Servicios ofrecidos por TV Rey son de medios y no de resultado. Todos los Servicios son prestados de conformidad con los términos y condiciones contenidos en el Contrato y en el presente Código. En caso de inconsistencia entre los términos y condiciones de un Contrato y del presente Código, prevalecerán aquellos del Contrato.

TV Rey presta servicios de instalación, operación y mantenimiento de los Servicios descritos en el presente Código y/o en el Contrato de conformidad con los términos y condiciones establecidos. Previa autorización por escrito, TV Rey podrá actuar en nombre y representación del Usuario para solicitar servicios de conectividad de terceros tales como Acceso Local, para permitir la conexión de las instalaciones del Usuario con los Servicios de TV Rey. En dicho caso, el Usuario será responsable de los cargos generados por dichos servicios de conectividad.

Los Servicios son provistos de forma mensual, salvo que se señale de forma distinta en el Contrato y están disponibles las 24 hrs., los siete días de la semana.

### 3. Limites de los Servicios.

- 3.1 Los Servicios se ofrecen sujeto a la disponibilidad de la infraestructura necesaria y a las disposiciones del Contrato y del presente Código.
- 3.2 TV Rey se reserva el derecho de suspender la prestación de los Servicios o limitar el uso de los Servicios, cuando el Usuario o su Usuario Autorizado, usen los Servicios incumpliendo la ley, el Contrato o el presente Código.
- 3.3 Los Servicios prestados al amparo del Contrato y del presente Código conceden al Usuario derechos personales, por lo que el Usuario no podrá transferir o ceder derechos y/u obligaciones en el uso de los Servicios, salvo con el previo consentimiento por escrito de TV Rey. La transferencia o cesión solo será válida cuando no haya interrupción en el uso de los Servicios y cuando todas las condiciones y disposiciones del Contrato y del presente Código sean obligatorias al beneficiario o cesionario autorizado.
- 3.4 Cuando sea aplicable y sujeto a los requisitos establecidos por TV Rey, el Usuario podrá solicitar que TV Rey autorice la cesión de una o más subcuentas a empresas afiliadas del Usuario o a otras personas para efectos de facturación y pago. Dicha solicitud no limitará ni transferirá la responsabilidad del Usuario, quien permanecerá como el único responsable frente a TV Rey del pago de todas las facturas por Servicios solicitados y prestados al Usuario, aún cuando hayan sido facturados por TV Rey al Usuario, a sus afiliadas o a otras personas.
- 3.5 Los Usuarios podrán usar los Servicios para cualquier objeto, motivo o fin legal, pero no podrán comercializarlos salvo que cuenten con las autorizaciones necesarias para



ello. En cualquier caso en que cualquiera de los Servicios sea usado de forma ilegal, TV Rey, si se percate de ello, podrá inmediatamente y sin responsabilidad alguna suspender o limitar la prestación del Servicio.

#### 4. Límites de responsabilidad.

4.1 Excepto por lo previsto en el presente apartado, la responsabilidad de TV Rey por los daños que resulten de (1) la prestación de los Servicios, incluyendo, pero no limitado a errores, omisiones, interrupciones, retrasos u otros defectos, declaraciones o uso de los Servicios, o (2) el incumplimiento en la prestación de los Servicios, sea por actos u omisiones, estará limitada a las bonificaciones por interrupción en los Servicios de acuerdo a lo señalado en el sección 2.13 del presente Código.

4.2 Excepto por las bonificaciones por interrupción en los Servicios de acuerdo a lo señalado en el presente Código, TV Rey no será responsable frente al Usuario o frente a cualquier persona, de ningún daño o perjuicio causado, incluyendo, pero no limitado a cualquier pérdida, menoscabo, privación de cualquier ganancia lícita o cualquier otra afectación patrimonial, directa o indirecta, presente o futura, que pudiere causarse por cualquier razón, incluyendo, pero no limitado a cualquier acto u omisión, incumplimiento, retraso, interrupción o falla en la prestación de los Servicios o en la Red asociada a los Servicios.

4.3 La responsabilidad de TV Rey por errores de facturación que resulten en pagos de lo indebido, estará limitada a un crédito igual al monto que erróneamente se haya facturado o, en caso de que se haya realizado el pago y el Servicio haya sido suspendido, al reembolso del monto erróneamente pagado.

4.4 TV Rey no será responsable por cualquier queja o demanda de daños y perjuicios que involucre:

a) Cualquier acto u omisión de: (1) el Usuario, o (2) cualquier otra persona que preste servicios, equipos o instalaciones para su uso en conjunto con los Servicios provistos por TV Rey.

b) Cualquier retraso, incumplimiento o fallas en equipo por causas ajenas al control de TV Rey, incluyendo, pero no limitado a casos fortuitos o de fuerza mayor, incendios, inundaciones, terremotos, huracanes u otras catástrofes naturales; emergencias nacionales, revoluciones, insurrecciones, guerras u otros actos de amotinamiento; huelgas, paros u otras dificultades laborales; acciones penales tomadas contra TV Rey; falta de disponibilidad, fallas o funcionamientos defectuosos de equipos o instalaciones provistos por TV Rey o terceras personas, o cualquier ley, reglamento, decreto o acto de cualquier autoridad.

c) Cualquier uso ilegal o no autorizado de los Servicios.

d) Intervenir en la privacidad o seguridad de las comunicaciones transmitidas a través de los Servicios.

IFT  
INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

★ 16 JUN 2015 ★  
APROBADO

- e) Violación de derechos de propiedad industrial y propiedad intelectual ocasionados o relacionados con la transmisión de comunicaciones a través de los Servicios.
  - f) Cambios en los equipos, instalaciones, operaciones o procedimientos de TV Rey que resulten en la obsolescencia de los equipos, instalaciones o servicios del Usuario, o si dichos equipos, instalaciones o servicios requieren de modificaciones o adaptaciones.
  - g) Daño o menoscabo a las instalaciones del Usuario resultado de la prestación de los Servicios o del equipo ubicado en dichas instalaciones, o de su instalación o retiro.
  - h) Cualquier daño que se ocasione o se relacionen con cualquier acto u omisión del Usuario, o la construcción, instalación, mantenimiento, presencia, uso o retiro de las instalaciones del Usuario o del equipo conectado en las instalaciones del Usuario.
- 4.5 El Usuario defenderá y, en su caso, indemnizará a TV Rey, de cualquier demanda, queja, daño, gasto o acciones similares o de cualquier responsabilidad, incluyendo honorarios y gastos de abogados, reclamados por el Usuario o cualquier tercero, que se ocasione o se alegue que se ocasiona, directa o indirectamente, de la instalación, operación, fallas en la operación, mantenimiento, presencia, ubicación, condición, uso o retiro de cualquier equipo de TV Rey o del Usuario o de los Servicios prestados por TV Rey.
- 4.6 TV Rey no garantiza las instalaciones o equipo provisto para su uso en ambientes flamables o explosivos.

#### 5. Suspensión de los Servicios.

TV Rey podrá, sin incurrir en ninguna responsabilidad, cancelar Servicios antes de que los mismos sean prestados, o una vez prestados, suspender Servicios, por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación por escrito enviada al Usuario, salvo que se señale de forma distinta:

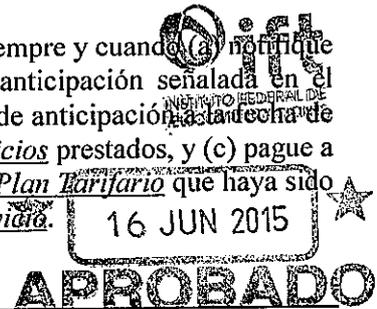
- 5.1 Sin que medie notificación previa, por el incumplimiento de cualquier ley o reglamento o por resolución, laudo o sentencia de cualquier autoridad competente que prohíba la prestación de los Servicios al Usuario o a los Usuarios Autorizados;
- 5.2 Porque el Usuario, o sus Usuarios Autorizados, impidan el acceso razonable a sus instalaciones para la inspección y mantenimiento del equipo propiedad de TV Rey sin justificación válida;
- 5.3 Por incumplimiento a los términos y condiciones contenidos en el Contrato y en presente Código;
- 5.4 Por incumplimiento en el pago de Servicios.



- 5.5 Sin que medie notificación previa, por el uso del equipo de TV Rey por parte del Usuario o de los Usuarios Autorizados, de manera que afecten dicho equipo o por el uso de cualquier equipo que afecte el Servicio.
- 5.6 Sin que medie notificación previa, por el uso no autorizado o fraudulento de los Servicios.
- 5.7 En caso de suspensión de los Servicios, TV Rey se reserva el derecho de reactivar los mismos, sujeto a las siguientes condiciones:
- a) Que el Usuario, a su propio gasto y costa, haga los cambios necesarios en sus instalaciones o equipos para eliminar el uso no autorizado de los mismos y pagar a TV Rey los daños y perjuicios que le haya causado;
  - b) Que el Usuario pague cualquier cantidad adeudada por la prestación de Servicios;
  - c) Pagar los Cargos No Recurrentes de reactivación que se encuentren vigentes;
  - d) Cualquier otra requisito señalado en el Contrato, en el presente Código o en las políticas vigentes de TV Rey.
- 5.8 En caso de que los Servicios hayan sido suspendidos por falta de pago e TV Rey haya procedido a la desconexión de los mismos, dicho evento será considerado como una rescisión del Contrato, por lo que en caso de que el Usuario quiera reestablecer los Servicios, deberá celebrar un nuevo Contrato.
- 5.9 TV Rey, a su entera discreción, podrá reestablecer Servicios que hayan sido suspendidos o desconectados por falta de pago. Dicho reestablecimiento de los Servicios no será considerado como una renuncia a los derechos de suspender o desconectar el Servicio por falta de pago. Asimismo, la falta de suspensión o desconexión de los Servicios por falta de pago no será considerada como una renuncia a los derechos de suspensión o desconexión previstos en el Contrato o en el presente Código.

**6. Cancelación o terminación de los Servicios por parte del Usuario.**

- 6.1 En caso de que el Usuario solicite Servicios a TV Rey que requieran de trabajos de instalación y adaptación en las instalaciones del Usuario o de los Usuarios Autorizados, y cancele los Servicios antes de que los mismos hayan sido provistos, aplicarán los cargos al Usuario de cancelación vigentes en las políticas de TV Rey.
- 6.2 El Usuario podrá terminar anticipadamente los Servicios siempre y cuando (a) notifique a TV Rey su deseo de terminar anticipadamente con la anticipación señalada en el Contrato, o en caso que no se señale, con treinta (30) días de anticipación a la fecha de terminación, (b) pague cualquier adeudo a TV Rey por Servicios prestados, y (c) pague a TV Rey los cargos de terminación anticipada de acuerdo al Plan Tarifario que haya sido seleccionado por el Usuario en uno o varios Anexos de Servicio.



7. Facturación y pago

7.1 El Usuario estará obligado a pagar todas las cantidades por concepto de Cargos Recurrentes y Cargos No Recurrentes por Servicios prestados y equipo provisto al Usuario de acuerdo al Plan Tarifario que haya sido seleccionado por el Usuario, incluyendo, pero no limitado a los siguientes conceptos:

- a) Cualquier uso de los Servicios por el Usuario o por los Usuarios Autorizados;
- b) Cualquier uso de los Servicios, incluyendo aquellos que no hayan sido directamente usados por el Usuario;
- c) Cualquier uso de los Servicios a través de acceso remoto;
- d) La divulgación intencional o negligente de Códigos de Acceso entregados al Usuario para el uso de tarjetas de prepago.

7.2 Los Cargos No Recurrentes para la instalación, servicios de conexión, cambios de domicilio, o modificaciones, deberán ser pagados en la fecha solicitada por TV Rey.

7.3 Salvo que se especifique de forma distinta en el Contrato, los Servicios serán prestados y facturados mensualmente. Los Cargos Recurrentes que dependan del consumo, serán facturados por periodos vencidos y los Cargos Recurrentes fijos se facturan por periodos adelantados. El Usuario estará obligado a pagar los Cargos Recurrentes fijos por adelantado o los Cargos Recurrentes sujetos a consumo en la fecha indicada en el Contrato.

7.4 El Usuario estará obligado al pago de las facturas en la fecha señalada en el Contrato o en las facturas correspondientes. No obstante, TV Rey se reserva el derecho de modificar las fechas de pago previa notificación al Usuario. En caso que el Usuario no reciba la factura correspondiente, el Usuario deberá solicitar una copia de la factura a TV Rey antes de la fecha de vencimiento de sus pagos recurrentes de acuerdo a las fechas establecidas de conformidad con el Contrato y el presente Código.

7.5 En caso de mora en el pago oportuno de cualquier Cargo Recurrente o Cargo No Recurrente, las cantidades insolutas causarán intereses moratorios a favor de TV Rey durante todo el periodo que ocurra la mora y hasta la total liquidación del adeudo. Dichos intereses se calcularán diariamente a razón de la tasa que resulte de multiplicar la TIIE por tres (3) veces o la tasa de interés que la sustituya y que refleje el costo del dinero. El calculo de los intereses moratorios se efectuará utilizando el número de días naturales efectivamente transcurridos desde la fecha en que debió realizarse el pago y hasta la fecha en que el pago haya sido efectivamente realizado sobre la base de treinta (30) días por mes.

7.6 TV Rey podrá solicitar que cualquier cantidad vencida o no vencida sea pagada inmediatamente, bajo las siguientes circunstancias:

- a) Cuando el Servicio sea terminado anticipadamente por el Usuario;

**Oift**  
INSTITUTO ESCALA PÁGADA  
TELECOMUNICACIONES

★ 16 JUN 2015 ★

**APROBADO**

- b) Cuando TV Rey tenga razones suficientes para considerar que el Usuario está en riesgo inminente de incurrir en suspensión de pagos o en concurso de acreedores;
- c) Cuando el uso del Servicio sea completamente desproporcionado al uso promedio mensual reflejado en las tres facturas anteriores a la última factura.
- 7.7 En caso que alguna institución de crédito rechace el pago del cheque o transferencia electrónica de fondos, TV Rey podrá cobrar al Usuario, y en su caso, el Usuario deberá pagar a TV Rey una cantidad igual al diez por ciento (10%) del monto de pago rechazado, sin perjuicio de los demás cargos que el Usuario deba cubrir de acuerdo con la legislación aplicable.
- 7.8 La seguridad de las Códigos de Acceso es responsabilidad del Usuario y de sus usuarios. El uso de los Servicios utilizando dichos Códigos de Acceso serán facturados al Usuario quién estará obligado a su pago.
- 7.9 Salvo que se señale de forma distinta en el Contrato, en caso de que el Usuario tuviera una disputa en contra de las cantidades facturadas por TV Rey, el Usuario podrá realizarla siempre y cuando (a) pague a TV Rey la totalidad de la factura, (b) notifique por escrito la disputa a TV Rey dentro de un plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de entrega de la factura correspondiente, y (c) compruebe la falta de procedencia de los cobros realizados en la factura correspondiente. Transcurrido el plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de entrega de la factura, la factura será considerada como definitiva y aceptada por el Usuario.
- 7.10 Excepto por Planes Tarifarios establecidos en modalidad de prepago por consumo, el periodo mínimo por el cual TV Rey presta Servicios y para los cuales existe un Plan Tarifario es de un mes calendario, salvo que se acuerde de forma distinta en el Contrato o en los Planes Tarifarios. En caso de que el Servicio sea suspendido, desconectado o terminado antes de dicho periodo mínimo, los cargos aplicables serán por el periodo mínimo aunque los Servicios no hayan sido utilizados.
- 7.11 TV Rey podrá facturar cualquier adeudo derivado de la prestación de Servicios que el Usuario no haya cubierto oportunamente.

## 8. Depósitos y garantías

- 8.1 TV Rey se reserva el derecho de evaluar y aprobar el estado crediticio del Usuario, o de sus afiliadas a quienes se deba facturar, a través de procedimientos de verificación autorizados por la ley y podrá establecer límites de crédito predeterminados. Cuando no se pueda comprobar el estado crediticio o determinar un límite de crédito predeterminado, TV Rey podrá negar la prestación de Servicios.

TV Rey podrá exigir al Usuario, y en su caso, el Usuario deberá realizar o otorgar garantía(s) suficiente(s) para asegurarse del pago puntual y cumplimiento de las obligaciones a su cargo tales como títulos de crédito, fianza, prenda, depósitos, aval o garantía solidaria. Asimismo, TV Rey podrá solicitar al un Usuario incrementar las garantías otorgadas con anterioridad o constituir nuevas garantías.



INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

16 JUN 2015

APROBADO

8.2 Los depósitos no generarán interés alguno.

8.3 Los depósitos no relevarán al Usuario de hacer pagos anticipados de conformidad con lo establecido en el Contrato y en el presente Código.

### 9. Pagos anticipados.

TV Rey podrá solicitar a las personas que requieran Servicios que paguen por adelantado servicios de instalación más el primer mes de Servicios. Cuando se requiera de hacer obra civil para la prestación de Servicios, el pago de dichos gastos podrá ser requerido antes de que se realicen dichas obras. Los pagos anticipados serán acreditados en la primera factura que reciba el Usuario.

### 10. Impuestos.

Todos los impuestos, derechos, aprovechamientos, gravámenes, o cualquier otra carga impositiva emanada de autoridad competente a los Servicios, sea federal, local o municipal, serán adicionados por TV Rey en los Planes Tarifarios o en la factura correspondiente. Dichos impuestos deberán ser pagados por el Usuario en adición a los Cargos Recurrentes y Cargos No Recurrentes por los Servicios y serán desglosados en la factura correspondiente.

### 11. Equipo Terminal.

Los Servicios pueden ser usados conjuntamente con, o terminados en, Equipo Terminal de comunicaciones tales como ruteadores, conmutadores, PBX, etc. provistos por TV Rey, el Usuario o los Usuarios Autorizados. El Equipo Terminal será provisto y mantenido a costa del Usuario o los Usuarios Autorizados, salvo que sea acordado de forma distinta en el Contrato. El Usuario y los Usuarios Autorizados serán responsables de todos los costos dentro de sus instalaciones para el uso de los Servicios, incluyendo pero no limitado a personal, cableado, electricidad y equipo. Cuando se utilice dicho Equipo Terminal el mismo deberá cumplir con las normas y estándares de funcionamiento fijados por la Comisión y deberá estar homologado por las autoridades competentes.

### 12. Conexión.

Los Servicios prestados por TV Rey al Usuario pueden ser conectados con servicios o instalaciones de otros proveedores. El Usuario será responsable del pago de dichos servicios o instalaciones, salvo que se acuerde de forma distinta en el Contrato. Los costos de cualquier equipo o instalaciones necesarias para asegurar una compatibilidad e interoperabilidad especial con dichos proveedores que sea requerida por escrito por el Usuario y con la que no cuente TV Rey, serán a cargo del Usuario.

### 13. Inspecciones, pruebas y ajustes.

13.1 TV Rey podrá, previa notificación enviada con un tiempo razonable de anticipación, hacer las pruebas e inspecciones necesarias para determinar si los requerimientos de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de TV Rey, del Usuario o de los Usuarios Autorizados, son compatibles y cumplen con los requerimientos del Servicio. TV Rey podrá suspender la instalación de los Servicios e interrumpir los Servicios en cualquier momento, sin previa notificación, en caso de que dichos requerimientos no

Oift  
INSTITUTO DE TELECOMUNICACIONES

16 JUN 2015  
APROBADO

sean compatibles ni cumplan con los requerimientos de los Servicios y podrá continuar dicha interrupción hasta que los mismos sean satisfechos.

- 13.2 Previa notificación enviada con un tiempo razonable de anticipación, el Usuario y los Usuarios Autorizados permitirán a TV Rey el acceso a sus instalaciones para dichos trabajos de pruebas y ajuste.
- 13.3 TV Rey no será responsable frente al Usuario por las interrupciones previstas en la presente sub-sección. Ni el Usuario ni los Usuarios Autorizados tendrán derecho a recibir bonificaciones por dicha interrupción en los Servicios debido a los casos previstos en esta sub-sección.

#### 14. Interrupción de los Servicios.

- 14.1 Las bonificaciones por interrupción estarán sujetas a las disposiciones de límites de responsabilidad señaladas en la Sección 4.1 del presente Código. Será obligación del Usuario notificar a TV Rey, dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a la recuperación del Servicio, de cualquier interrupción del Servicio sobre la que se quiera una bonificación por interrupción. Antes de hacer dicha notificación, el Usuario deberá verificar que la interrupción no se produce por un acto u omisión del Usuario o de los Usuarios Autorizados o por una falla en las instalaciones o equipo provisto por el Usuario o los Usuarios Autorizados, en caso de que haya alguno, y que estén conectados a los Servicios de alguna forma.
- 14.2 Para propósitos del cómputo de bonificaciones por interrupción, se considerará que cada mes tiene setecientos veinte (720) horas.
- 14.3 El Usuario gozará de las bonificaciones por interrupción establecidas en el Contrato de conformidad con los parámetros de calidad ahí señalados o en las autorizaciones, permisos o constancias otorgadas a TV Rey.
- 14.4 Sin perjuicio de los límites de responsabilidad señaladas en la Sección 4.1 del presente Código, TV Rey no otorgará bonificaciones si la interrupción es: (a) por errores u omisiones causadas por el Usuario o los Usuarios Autorizados o cualquier otra persona que tenga acceso al Servicio distinta de TV Rey, (b) debido a fallas de energía, instalaciones, equipos, sistemas o conexiones que no hayan sido provistos por TV Rey, (c) causados por fallas del Acceso Local, (d) resultado de mantenimiento programado cuando el Usuario haya sido notificado de dicho mantenimiento o por actividades de inspección, pruebas o ajustes de TV Rey, (e) por eventos de caso fortuito o de fuerza mayor, (f) cuando el equipo hubiere sido modificado, variado, o en alguna forma alterado por el Usuario o por los Usuarios Autorizados, o (g) cuando ocurran fallas o interferencias producidas en el equipo por terceros ajenos a TV Rey. Para determinar si el equipo ha sido modificado, variado o en alguna forma alterado por el Usuario o los Usuarios Autorizados, ya sea en cuanto a su función, componentes o frecuencias, el personal técnico de TV Rey realizará una inspección del mismo. Si de la inspección y compulsión hecha por el personal técnico de TV Rey se derivare que efectivamente el Usuario o los Usuarios Autorizados modificaron, variaron o alteraron el equipo bajo su posesión, el Usuario o los Usuarios Autorizados en ningún caso podrán reclamar a TV Rey la anomalía o deficiencia en el Servicio y el Usuario será responsable de los daños.

16 JUN 2015  
INSTITUTO REGULATORIO DE TELECOMUNICACIONES  
APROBADO

ocasionados al equipo. Cuando de la inspección resultare que el equipo no fue dañado sino únicamente variado en su frecuencia, amplitud, potencia, aplicabilidad u otro desajuste imputable al Usuario o los Usuarios Autorizados que no implicare daño físico o funcional en el equipo, el Servicio será interrumpido sin responsabilidad para TV Rey hasta en tanto se corrija el desajuste y el Usuario, a su elección, deberá mandar reparar o ajustar a su entera costa el equipo con un tercero designado por TV Rey o bien, solicitar directamente a TV Rey la reparación o ajuste del equipo, cuyo costo será igualmente por separado, sin menoscabo de las sanciones que pudieren imponer al Usuario las autoridades competentes por las variaciones o modificaciones hechas al equipo.

- 14.5 Las bonificaciones que pudieran corresponderle al Usuario en términos de lo señalado en el Contrato y en presente Código, le serán acreditadas en la factura mensual siguiente que TV Rey envíe al Usuario. El importe máximo de los bonificaciones aplicables a lo largo de un mismo mes natural no podrán exceder del cargo mensual recurrente para el Servicio.

#### 15. Marcas, nombres comerciales y otros derechos de propiedad industrial.

Ni TV Rey ni el Usuario usarán las marcas, nombres comerciales u otros derechos de propiedad industrial del otro ("Marcas"), sin el previo consentimiento de la otra parte. Ninguna de las partes mostrará o usará las Marcas de la otra parte, ni permitirá que las mismas sea mostradas o usadas por terceras personas. Nada de lo estipulado en el Contrato o en el presente Código confiere derechos sobre las Marcas de la otra parte.

#### 16. Comercialización de los Servicios.

- 16.1 El Usuario se abstendrá de comercializar los Servicios sin contar con las concesiones, autorizaciones, licencias, registros y demás autorizaciones gubernamentales necesarias para la comercialización de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, incluyendo, pero no limitado a las concesiones de telefonía básica local, telefonía básica de larga distancia nacional e internacional y registro de servicios de valor agregado señalados en la Ley Federal de Telecomunicaciones. En caso de incumplimiento a lo establecido en esta sub-sección, TV Rey podrá suspender, terminar y rescindir el Contrato y los Servicios.

- 16.2 Adicionalmente a las obligaciones de indemnización señaladas en la Sección 4.5 del presente Código, el Usuario deberá defender, sacar en paz y a salvo y, en su caso, indemnizar a TV Rey de cualquier responsabilidad, costo y gasto (incluyendo honorarios razonables de abogados) que surjan o se relacionen con demandas o quejas basadas en el contenido de cualquier comunicación transmitida por el Usuario utilizando los Servicios. El Usuario también deberá defender, sacar en paz y a salvo y, en su caso, indemnizar a TV Rey de cualquier responsabilidad, costo y gasto (incluyendo honorarios razonables de abogados) que surjan o se relacionen con demandas o quejas basadas en la violación a lo establecido en la presente sección y la interrupción de los Servicios por cualquier Usuario Autorizado.

★ 16 JUN 2015 ★  
APROBADO

17. **Relación entre las Partes.**

TV Rey es un proveedor del Usuario sin ninguna relación con los Usuarios Autorizados. TV Rey no es asociado, comisionista o agente del Usuario. La prestación de Servicios por parte de TV Rey no establece ninguna relación de asociación, sociedad, comisión, mandato o relación fiduciaria. El Usuario e TV Rey son contratistas independientes y ninguna de ellas se ostentará como agente o comisionista de la otra parte ni podrá crear obligaciones a cargo de la otra parte.

18. **Planes Tarifarios.**

- 18.1 El Usuario pagará los Servicios conforme a las tarifas vigentes del Plan Tarifario contratado. ✓
- 18.2 Los Planes Tarifarios se registrarán de tiempo en tiempo en la Comisión, excepto aquellos que no sean requeridos por la legislación que le resulte aplicable. ??
- 18.3 TV Rey podrá ajustar sus tarifas en cualquier momento. Los ajustes a tarifas deberán estar registrados en la Comisión, con la misma excepción del numeral 18.2 anterior. ✓
- 18.4 TV Rey podrá ofrecer descuentos y promociones a sus Usuarios. Los descuentos y promociones que otorgue TV Rey se harán del conocimiento del Usuario por escrito y será requisito indispensable que el Usuario se encuentre al corriente en el pago de los Servicios contratados para que pueda beneficiarse de un descuento o promoción. ✓

19. **Políticas de uso.**

Cualquier Servicio que implique el acceso o uso de Internet, implica que el Usuario conoce y dará a conocer a los Usuarios Autorizados, lo siguiente:

- a) La naturaleza de la red global de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar, interrogar o transferir datos e información.
- b) Que los fenómenos sociales, políticos, culturales, etc., pueden provocar en un momento dado que el uso de Internet, se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud. ?
- c) Que Internet es una red de redes, y la paralización de otra red puede mermar el comportamiento de la Red de TV Rey.
- d) Que los datos que circulan en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de códigos de acceso, códigos personales, números de cuentas bancarias, de tarjetas de crédito y más aún, de cualquier información confidencial por parte del Usuario o de los Usuarios Autorizados, será bajo su cuenta y responsabilidad alguna para TV Rey. ?

16 JUN 2015  
APROBADO

- e) Que el servicio prestado por TV Rey es sola una herramienta de entre otras necesarias que permiten ofrecer al Usuario y a los Usuarios Autorizados el acceso a Internet, por lo que TV Rey no se hará responsable del Equipo Terminal que es una herramienta indispensable para el acceso a Internet. ✓
- f) Que los datos que circulan en Internet, pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual e industrial, por lo que el Usuario o a los Usuarios Autorizados serán los únicos responsables del uso de los datos que consultan, interroguen o transfieran en Internet. ✓
- g) Que TV Rey no será responsable por cualquier daño sufrido por el Usuario o los Usuarios Autorizados por pérdida de información, resultado de retardos o consecuencia de retardos, no entregas, entregas erróneas o interrupción del servicio. ✓
- h) Que el uso de cualquier información obtenida a través de la Red de TV Rey es bajo riesgo del Usuario y de los Usuarios Autorizados. ✓

**20. Restricciones de uso de los Servicios.**

- a) El Usuario deberá abstenerse de acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de no efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TV Rey y/o cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TV Rey o cualquiera de sus clientes. ✓
- b) El Usuario deberá cumplir en todo momento con las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales, que regulan el uso y acceso a Internet previsto en el Contrato y en el presente Código. ✓
- c) Será responsabilidad del Usuario el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que su personal o terceros ajenos hagan mal uso, abuso o uso no autorizado de los Servicios. La inobservancia del Usuario a lo anterior, facultará a TV Rey a suspender el Servicio, e inclusive rescindir el Contrato, sin perjuicio de exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo del Usuario más el pago de los daños y perjuicios ocasionados. ✓

**21. Cambio de Domicilio y Adaptaciones.**

El Usuario podrá solicitar por escrito el cambio de domicilio del Servicio e TV Rey lo efectuará si cuenta con las facilidades técnicas para ello, debiendo el Usuario pagar la Tarifa vigente por cambio de domicilio y suscribir los documentos necesarios. ✓

Si el Usuario necesita realizar algún cambio o movimiento en las instalaciones del cableado interno, podrá solicitarlo a TV Rey, siempre y cuando: (i) no se afecte la ubicación del dispositivo de interconexión terminal, (ii) lo solicite por escrito a TV Rey, y (iii) pague las Tarifas vigentes para tales efectos. ✓

**22. Acceso Local.**

TV Rey podrá suministrar el servicio de Acceso Local necesario para la conectividad con sus Servicios o bien podrá solicitar, en nombre propio o en nombre y representación del Usuario. ✓

**Oift**  
INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

APROBADO

sea suministrado por terceras personas con las que TV Rey tiene celebrados los convenios correspondientes. Por lo anterior, TV Rey se reserva el derecho de realizar el estudio y selección de las opciones del servicio de Acceso Local con la mayor factibilidad técnica, disponibilidad y funcionalidad. Una vez que TV Rey haya realizado el estudio y selección de las opciones de servicio de Acceso Local más apropiadas, TV Rey se lo comunicará al Usuario junto con el tiempo requerido y las condiciones técnicas bajo las cuales dichos servicios de Acceso Local podrán ser provistos o contratados por el Usuario o por TV Rey. El Usuario seleccionará la opción de servicio de Acceso Local que considere más conveniente de entre las opciones propuestas por TV Rey, de acuerdo a lo siguiente:

En caso de que el Usuario requiera que TV Rey solicite el servicio de Acceso Local a un tercero: (a) el Usuario deberá especificarlo en el Contrato correspondiente; (b) el Usuario deberá firmar la documentación pertinente que le sea requerida por TV Rey, autorizándolo para interactuar en su nombre y representación frente a los proveedores de servicio de Acceso Local; (c) TV Rey suministrará y coordinará la instalación del servicio y realizará las pruebas iniciales de conexión entre el Servicio y el servicio de Acceso Local; (d) el Usuario pagará todos los cargos, incluyendo, sin limitación, cargos mensuales, cargos sujetos a consumo, cargos de instalación Cargos No Recurrentes o los cargos por terminación/cancelación aplicables del proveedor del servicio de Acceso Local; y (e) TV Rey no estará obligado al suministro de servicios de Acceso Local salvo que haya sido acordado en el Contrato que TV Rey suministre dichos servicios directamente.

El Usuario podrá solicitar directamente el servicio de Acceso Local de los proveedores de servicios con los que TV Rey tenga una conexión en su punto de presencia o de otros proveedores previo consentimiento por escrito de TV Rey, y en dado caso: (a) el proveedor del Usuario deberá facturar directamente al Usuario por los servicios de Acceso Local; (b) TV Rey cobrará al Usuario por cualquier cargo adicional de conexión o transporte con el proveedor; y (c) el Usuario será responsable de que el servicio de Acceso Local esté disponible en el momento en que los Servicios de TV Rey estén disponibles y de pagar a TV Rey por dichos Servicios independientemente de que el servicio de Acceso Local no esté disponible.

### 23. Sistema de Quejas y Reparación de Fallas.

TV Rey será responsable por fallas o interrupciones que por su negligencia se produzcan en los Servicios. El Usuario deberá inmediatamente comunicar a TV Rey cualquier falla o interrupción en los Servicios a los números telefónicos y/o direcciones al efecto señalados en el Contrato. En dichos números telefónicos y/o direcciones el Usuario podrá consultar el avance del proceso de reparación.

Si la falla se debe a equipo de TV Rey, el personal técnico de éste último se desplazará al sitio donde ocurrió la falla y sustituirá el componente con problemas a fin de restablecer inmediatamente el Servicio en dicho punto. En este caso el tiempo promedio de restablecimiento del Servicio es de 8 (ocho) horas.

En caso de rupturas de fibra, una vez que se detecte el evento, TV Rey empezará a trabajar inmediatamente y en un lapso de 16 (dieciseis) horas se tendrá nuevamente el Servicio en condiciones óptimas.

 Oifit  
TELECOMUNICACIONES

★ 16 JUN 2015 ★  
APROBADO

A fin de prevenir la presencia de fallas, se realizarán mantenimientos preventivos periódicos a los equipos de TV Rey, así como mediciones y revisiones físicas de la Red. Asimismo, se realizarán mantenimientos mayores programados que podrán implicar interrupciones momentáneas del Servicio, en cuyos casos TV Rey dará aviso al Usuario con la anticipación necesaria.

Los tiempos de corrección de fallas correrán a partir de que la misma sea reportada por el Usuario a TV Rey.

#### 24. Contratación de los Servicios.

La prestación de Servicios a Usuarios se regirá por lo dispuesto en las condiciones establecidas en el título de concesión otorgado a TV Rey con fecha 12 de julio de 2012, la Ley Federal de Telecomunicaciones, el Reglamento de Telecomunicaciones, las disposiciones específicas que emita la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Comisión, los Contratos y lo establecido en el presente Código.

Para recibir los Servicios será indispensable la firma del Usuario y de un apoderado legal de TV Rey en el Contrato (incluyendo cada Anexo de Servicio). El Usuario suscribirá tanto Anexos de Servicio como Servicios requiera de TV Rey.

#### 25. Documentos requeridos para la contratación de Servicios.

##### Personas Morales.

- a. Acta Constitutiva
- b. Poder para Actos de Administración del Representante Legal
- c. Copia de Identificación Oficial del Representante Legal que firme el Contrato respectivo
- d. Comprobante de Domicilio del Usuario
- e. RFC del Usuario

##### Personas Físicas.

- a. Copia de Identificación Oficial del Usuario
- b. Comprobante de Domicilio del Usuario
- c. RFC o CURP del Usuario

Los Servicios se prestarán en forma continua y eficiente, de conformidad con lo establecido en el Contrato, en el presente Código y en la legislación aplicable.

