



Economía
Secretaría de Economía

Profeco

Procuraduría Federal
del Consumidor



Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: PFC.H.C.1/145/2025

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT/152/2025

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: CABLE STAR, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: CABLE STAR
OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET FIJO EN CASA Y/O TELEFONÍA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO: 162-2025
FECHA DE REGISTRO: 20/05/2025



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET098646CO-518226
VIGENCIA: 29/03/2043
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

CABLE STAR, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Ciudad de México, a los veinte días del mes de mayo del año dos mil veinticinco.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 párrafos primero y segundo, 2, 3, 9, 15, 19, 35 párrafo II y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1, 47, 49 y 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta dirección general determina **REGISTRAR** y asignarle el número de registro **162-2025** de fecha **veinte de mayo del dos mil veinticinco**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700 www.gob.mx/profeco



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor



Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: PFC.H.C.1/145/2025

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, por lo que adjunto al presente, el contrato de adhesión registrado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se debe respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Cabe señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, debe encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/ARAMC



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700 www.gob.mx/profeco



CABLE STAR
CABLE STAR, S.A. DE C.V.
CST030226FL7

Calle Atenas 232, Colonia Americana, C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco

SUSCRIPTOR									
Nombre			Apellido Paterno			Apellido Materno			
DOMICILIO									
Calle		# Ext	# Int	Colonia		Alcaldía Municipio		Estado	C.P:
Teléfono Fijo ☐ Móvil ☐					RFC				
SERVICIOS CONTRATADOS									
☐ TELEVISIÓN RESTRINGIDA ☐ INTERNET FIJO EN CASA ☐ TELEFONÍA FIJA ☐ TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA FIJA E INTERNET FIJO									
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	FOLIO IFT:		TARIFA		FECHA DE PAGO Modalidad mensualidades fijas POR ADELANTADO				
	Total Mensualidad		\$ M.N		VIGENCIA Y PENALIDAD		Plazo Forzoso de ____ meses: • Pagando el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativo al plazo forzoso		
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI ☐ NO ☐		\$ M.N						
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.									
EQUIPO ENTREGADO EN: ☐ COMODATO ☐ ARRENDAMIENTO					INSTALACIÓN DEL EQUIPO				
Decodificador		Modem		Equipo Telefónico		Domicilio Instalación			
Marca		Marca		Marca		Fecha		Hora	
Modelo		Modelo		Modelo		Costo	\$		
No. de Serie		No. de Serie		No. de Serie		El PROVEEDOR deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.			
No. de Equipos		No. de Equipos		No. de Equipos					
Garantía de cumplimiento de obligación: ☐					Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato o arrendamiento. Visible en el anexo de la presente carátula y contrato de adhesión				
MÉTODO DE PAGO									
☐ Efectivo ☐ Cheque ☐ Domiciliado con Tarjeta ☐ Transferencia Bancaria ☐ Depósito a cuenta Bancaria					Datos para el método de pago elegido.				



CABLE STAR
CABLE STAR, S.A. DE C.V.
CST030226FL7

Calle Atenas 232, Colonia Americana, C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

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

Firma

Banco:

Número de Tarjeta:

SERVICIOS ADICIONALES

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

CONCEPTOS FACTURABLES

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

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

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO

Factura	SI ☐ NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	SI ☐ NO ☐	Contrato de Adhesión	SI ☐ NO ☐
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:			FIRMA SUSCRIPTOR		

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

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

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

TELÉFONO:	331-918-0848	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	cablestar@rssdigital.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet www.cablestar.mx	

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

La página del proveedor	www.cablestar.mx
Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en www.cablestar.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 20/05/2025, CON NÚMERO: 162-2025 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

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

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR



CABLE STAR
CABLE STAR, S.A. DE C.V.
CST030226FL7

Calle Atenas 232, Colonia Americana, C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET FIJO EN CASA Y/O TELEFONÍA FIJA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE CABLE STAR, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

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

Por su parte, el SUSCRIPTOR se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente en el domicilio señalado en la carátula del Contrato para uso residencial personal o familiar, entendido como el uso del Servicio acorde con el consumo de un solo hogar y con las necesidades personales de sus miembros, y en estricta observancia de lo dispuesto en el Contrato.

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

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

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo

máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA. El Contrato obliga a un **plazo máximo forzoso de permanencia de 24 meses**, según corresponda a la oferta comercial contratada por el SUSCRIPTOR, derivado de las inversiones, equipamiento e infraestructura que es instalada por el Proveedor en beneficio del SUSCRIPTOR y que es necesaria para la prestación del Servicio; tiempo en el cual el PROVEEDOR prestará el Servicio al SUSCRIPTOR a cambio del pago de una renta mensual preestablecida. Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia del Contrato será indeterminada.

El Suscriptor tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. De la misma manera, y en el supuesto de que el Proveedor decida terminar anticipadamente el Contrato por causas que le sean directamente imputables a él estará obligado a cubrir al Suscriptor una cantidad equivalente al 20% del monto total del Servicio contratado por los meses pendientes de cubrir del referido plazo forzoso.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRIPTOR que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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



TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO** (en préstamo), o bien, en **ARRENDAMIENTO**, (en renta), según se pacte en el cuerpo de la carátula del Contrato.

El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

La falta de devolución del Equipo por parte del Suscriptor no se entenderá como renovación o novación del Contrato, ni exime al Suscriptor de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso de que el Suscriptor decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto al Proveedor no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del Suscriptor.

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

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

Cuando el Equipo provisto en comodato o arrendamiento, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

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

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, el SUSCRIPTOR se obliga a devolver o entregar al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en **COMODATO** o **ARRENDAMIENTO**, a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

En el momento en el que el SUSCRIPTOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono,

nombre del SUSCRIPTOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

Si al término o rescisión del Contrato el SUSCRIPTOR no devuelve al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en **COMODATO** o **ARRENDAMIENTO** en términos de lo previsto en este Contrato, previo acuerdo entre las partes, el PROVEEDOR podrá hacer valer la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por el SUSCRIPTOR para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato y/o en arrendamiento.

Si al finalizar la relación contractual, el SUSCRIPTOR devuelve al PROVEEDOR el equipo que le fue entregado en comodato o arrendamiento, el PROVEEDOR se obliga a devolver al SUSCRIPTOR el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 del presente contrato.

En el momento en el que el SUSCRIPTOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del SUSCRIPTOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

CUARTA: ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN. La entrega, instalación y activación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRIPTOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

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

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

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

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

En caso de que ambas partes se sujeten a un plazo forzoso, el PROVEEDOR 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.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios y/o productos adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del SUSCRITOR para tal efecto y el SUSCRITOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Sin embargo, el PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRITOR a contratar los servicios y/o productos adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRITOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

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

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRITOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

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

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

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

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

En caso de que el SUSCRITOR 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 SUSCRITOR dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRITOR 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 SUSCRITOR.

En caso de que el contrato sea celebrado a un plazo forzoso, el PROVEEDOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley.

El SUSCRITOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRITOR, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

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

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

1. Cuando **por causas atribuibles al PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRITOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRITOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

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

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRITOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO. La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del Equipo.
- c) La introducción de objetos o derrame de líquido en los Equipos.
- d) La negligencia en el cuidado del Equipo que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos, por ejemplo.
- e) La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del Equipo.
- f) Si el SUSCRITOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede, modifica la ubicación previamente pactada para la prestación del servicio, o en

cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.

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

h) Si el SUSCRITOR utiliza el Equipo o el Servicio para un fin distinto al autorizado en el Contrato -uso residencial personal o familiar- y/o realiza a través del mismo cualquier acto o práctica prohibida por las leyes.

i) Si el SUSCRITOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

j) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.

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

l) El SUSCRITOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRITOR.

m) Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

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

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

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

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. La utilización del SERVICIO puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRITOR.

Es responsabilidad del SUSCRITOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus



dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRITOR por los hechos antes mencionados.

El PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRITOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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

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

DÉCIMA QUINTA: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA EN CASA. El SUSCRITOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM-184- SCFI-2018 referente a portabilidad numérica.

Cuando el SUSCRITOR 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 terminada de manera automática la relación contractual con el PROVEEDOR, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica del SUSCRITOR; 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, por causas no imputables al SUSCRITOR.

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

DÉCIMA SEXTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRITOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas

en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

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

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

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

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

Para utilizar la información del SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el PROVEEDOR debe obtener previamente el consentimiento expreso del SUSCRITOR a través de la carátula del presente contrato.

DÉCIMA NOVENA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRITOR 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 PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

VIGÉSIMA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El SUSCRITOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

VIGÉSIMA PRIMERA: AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA SEGUNDA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante



CABLE STAR
CABLE STAR, S.A. DE C.V.
CST030226FL7

Calle Atenas 232, Colonia Americana, C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco

la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUScriptor y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

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

VIGÉSIMA TERCERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **162-2025** de fecha **20** del mes de **mayo** del **2025**

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Cable_Star, S.A. de C.V.!!Cable_Star_162-2025.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Cable_Star,_S.A._de_C.V.!!Cable_Star_162-2025.pdf) y en el siguiente código:



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

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT.



CABLE STAR
CABLE STAR, S.A. DE C.V.
CST030226FL7

Calle Atenas 232, Colonia Americana, C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET FIJO EN CASA Y/O TELEFONIA FIJA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE CABLE STAR, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUScriptor".

PAGARÉ

BUENO POR \$1,200.00 (Mil doscientos pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20 ____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a **CABLE STAR, S.A. DE C.V.** la cantidad de \$ _____ (_____ pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado en comodato y no haya sido devuelto una vez terminada la relación contractual del presente contrato que fue celebrada con fecha _____.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre: _____ ACEPTO: _____.

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____.

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en _____ la ciudad _____ de _____, a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____; entregándosele una copia del mismo al SUScriptor.

"EL PROVEEDOR"
REPRESENTANTE LEGAL

"EL SUScriptor"

