



**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de  
Televisión y Audio Restringidos  
(ORESTAR - Mega Cable)  
2025**



INDICE	2
1. Glosario	3
Acronimos	5
2. Introducción y Generales	6
3. Derechos y Obligaciones de las partes	7
3.1 Condiciones generales para la prestación de los servicios	7
3.2 Disponibilidad de recursos	8
3.3 Causales de suspensión temporal en la solicitud de habilitación de los servicios.	8
4. Servicios: especificaciones, características y demás elementos auxiliares y las condiciones de acceso aplicables a cada uno de ellos	9
4.1 Servicio de Televisión Restringida	9
4.1.1 Modalidades de Servicios de TV	9
4.2 Servicio de Telefonía Fija	10
4.3 Servicio de Reventa de Internet	11
4.4 Servicio de Reventa de Paquetes	12
5. Procedimiento aplicable para la Solicitud del Servicio Mayorista de Reventa STAR	12
5.1. Atención de las solicitudes de acceso del Servicio Mayorista de Reventa STAR	12
5.1.1.- Procedimiento de contratación y entrega del Servicio Mayorista de Reventa STAR (Alta del Servicio)	14
5.1.2.- Citas para la instalación de Servicios	16
5.1.3.- Procedimiento de modificación de los Servicios	18
5.1.4.- Procedimiento de baja de los Servicios	20
5.1.5.- Procedimiento de Suspensión/Reactivación de los Servicios	21
6. Acuerdos de nivel de servicio y las penas aplicables en caso de incumplimiento	21
6.1 Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa Mayorista STAR	21
6.2 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios Mayorista de Reventa STAR	22
7. Información que deberá reflejarse en el sitio de Internet y/o en el sistema informático o que implemente para atención de solicitudes o reportes	25
7.1 Sistema de Atención Mayorista	25
7.2 Información relacionada con los servicios	26



## 1. Glosario

- 1) **Agente Económico con Poder Sustancial de Mercado (AEPSM):** El Grupo de Interés Económico definido en el resolutivo primero de la Declaratoria conformado por Mega Cable Holdings, S.A.B. de C.V., Telefonía por Cable, S.A. de C.V., Entretenimiento Satelital SA de C.V., Productora y Comercializadora de Televisión, S.A. de C.V. y Proveedor de Servicios de Televisión, S.A. de C.V (en lo sucesivo, conjuntamente "Mega Cable").
- 2) **Autorizado:** Persona física o moral que cuenta con autorización para comercializar servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la LFTR.
- 3) **Contenidos para el STAR:** Obras de audio o de audio y video asociados que el AEPSM comercialice, provea, adquiera o por cualquier otro medio tenga la capacidad de proveer en los Mercados del STAR.
- 4) **Concesionarios del STAR:** Persona física o moral, titular de una concesión que permita prestar el STAR a suscriptores a través de redes públicas de telecomunicaciones con cualquier tecnología, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida.
- 5) **Equipos:** Dispositivo mediante el cual se proporcionan los Servicios de TV e Internet.
- 6) **Factibilidad:** Proceso de revisión que determina si existe disponibilidad en su red, así como la viabilidad de entregar el acceso en el sitio para la entrega de servicios solicitados por el Concesionario.
- 7) **Instituto:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- 8) **LFTR:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- 9) **Mayorista:** Agente determinado como sociedad, dentro del Grupo de Interés Económico Declarado con poder sustancial en nueve mercados, que proveerá el Servicio Mayorista de Reventa STAR, en cumplimiento al Acuerdo emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de fecha 20 de marzo de 2024, mediante la cual con motivo de resolución de fecha 29 de noviembre de 2021, en la que impone obligaciones específicas, en nueve mercados relevantes del STAR.
- 10) **Mercados del STAR:** Los 9 (nueve) mercados relevantes del STAR que corresponden a las siguientes localidades:
  - a) San Mateo Atenco, Estado de México;
  - b) Zinacantepec, Estado de México;
  - c) León, Guanajuato;
  - d) Guadalajara, Jalisco;
  - e) Tonalá, Jalisco;
  - f) Cuautlancingo, Puebla;
  - g) San Pedro Cholula, Puebla;



- h) Corregidora, Querétaro y
- i) El Marqués, Querétaro.
- 11) **RPT**: Red Pública de Telecomunicaciones.
- 12) **Oferta de Referencia**: Oferta de referencia para la provisión del Servicio Mayorista de Reventa STAR.
- 13) **Servicio Mayorista de Reventa STAR**: Servicio a través del cual el Agente Económico con Poder Sustancial de Mercado permite a los Concesionarios del STAR y Autorizados realizar la reventa o comercialización de los servicios minoristas que incluyan el STAR que aquel oferte y provea a los usuarios finales del STAR en forma individual y/o en paquete con otros servicios de telecomunicaciones fijas (servicio de banda ancha fija y/o servicio de telefonía fija)
- 14) **STAR**: Servicio de televisión y audio restringidos ofrecido de manera individual o empaquetada con otros servicios de telecomunicaciones fijas (servicio de banda ancha fija y/o servicio de telefonía fija).
- 15) **Sistema de Atención Mayorista (SAM)**: Herramienta digital que permite al Concesionario y Autorizado iniciar y dar seguimiento a las Solicitudes de Servicio presentadas, así como dar seguimiento a la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y realizar todas aquellas acciones que sean necesarias para la correcta operación del Servicio Mayorista de Reventa STAR.
- 16) **Solicitud de Servicios**: Procedimiento mediante el cual el Concesionario o Autorizado puede realizar la petición del Servicio Mayorista de Reventa del STAR al Agente Económico con Poder Sustancial de Mercado.
- 17) **Tarifas**: Son las contraprestaciones que los Concesionarios y Autorizados deben pagar en favor del Mayorista por la provisión del Servicio Mayorista de Reventa STAR, las cuales se detallan en el Anexo 1 del Contrato de Prestación de Servicios Mayoristas STAR.
- 18) **Usuario Final**: La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicio, provistos por el Concesionario o Autorizado.

## Acrónimos

<b>AEPSM</b>	Agente Económico con Poder Sustancial en el Mercado
<b>CIS</b>	Centro Integral de Servicios
<b>CA</b>	Concesionarios del STAR y Autorizados Solicitantes
<b>DIT</b>	Dispositivo de Interconexión Terminal
<b>FIFO</b>	Primera Entradas, Primeras Salida (FIFO, por sus siglas en inglés)
<b>HD</b>	Alta Definición (HD, por sus siglas en inglés)
<b>IP</b>	Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés)
<b>ONT</b>	Terminal de Red Óptica (ONT, por sus siglas en inglés)
<b>ORESTAR</b>	Oferta de Referencia para Servicios de Televisión y Audio Restringidos
<b>OTT</b>	Servicios de video, audio, voz o datos que se transmiten sobre las plataformas de internet fijo o móvil (Over the Top services, por sus siglas en inglés).
<b>PCT</b>	Punto de Conexión Terminal
<b>SD</b>	Definición Estándar (SD, por sus siglas en inglés)
<b>SLA</b>	Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés)
<b>STB</b>	Convertidor que se le entrega a todo Usuario para poder brindarle los Servicios de video que contrata.
<b>TDU</b>	Total de Días Utilizados
<b>VOD</b>	Video Bajo Demanda (VOD, por sus siglas en inglés)



Las definiciones y abreviaturas comprendidas en la presente ORESTAR podrán ser utilizadas indistintamente en singular o plural, en masculino o femenino, según corresponda.



## 2. Introducción y Generales

La Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos (ORESTAR) tiene como objetivo establecer los términos y condiciones para la provisión de los Servicios de Televisión y Audio Restringidos, así como de telecomunicaciones de Telefonía Fija y de Banda Ancha Fija (Acceso a Internet), de tal forma que los Concesionarios del STAR o bien los Autorizados para comercializar servicios de Servicios de Televisión y Audio Restringidos (Concesionarios Autorizados o CA), puedan proveer los Servicios a sus usuarios finales, tanto para usuarios en domicilios particulares, como para entidades y empresas del sector público y privado.

El **Servicio Mayorista de Reventa STAR** comprende:

- Televisión restringida
- Acceso a Internet
- Telefonía Fija.

La ORESTAR tiene la finalidad de poner al alcance del CA la información comercial de los servicios de Televisión Restringida o por Cable (TV), Servicio de Acceso a Internet y Telefonía Fija (en lo sucesivo "el Servicio o los Servicios") que oferta MEGA CABLE S.A DE C.V., TELEFONIA POR CABLE, S.A. DE C.V., SERVICIO Y EQUIPO EN TELEFONÍA, INTERNET Y TV, S.A. DE C.V. y MYC RED, S.A. DE C.V., así como la descripción de los Servicios, forma y tiempos de mediación, tasación, facturación y procedimientos de pago de los Servicios; niveles y compromisos de calidad de los Servicios, los datos de contacto, teléfonos, correos y ubicación de CIS; así como procedimientos y plazos máximos de instalaciones, aclaraciones, quejas, atención de fallas cambios de plan o servicio, políticas de cancelación de los servicios, entre otros.

La provisión del Servicio Mayorista de Reventa STAR únicamente podrá realizarse en las localidades que comprenden el Mercado del STAR y donde se tenga autorización y cobertura para la prestación de servicios en términos de la LFTR.

Todos los servicios de STAR, ya sea de manera individual o empaquetada, junto con sus servicios auxiliares asociados, se prestan en los mercados donde Mega Cable fue determinado como Agente Económico con Poder Sustancial: San Mateo Atenco, Estado de México, Zinacantepec, Estado de México, León, Guanajuato, Guadalajara, Jalisco, Tonalá, Jalisco, Cuautlancingo, Puebla, San Pedro Cholula, Puebla, Corregidora, Querétaro y El Marqués, Querétaro.

Al momento de la contratación de los Servicios el CA deberá expresar el tipo de usuario que desea contratar si es residencial o comercial para efectos de las condiciones de contratación.



### 3. Derechos y Obligaciones de las partes

#### 3.1 Condiciones generales para la prestación de los servicios

1. El Mayorista se obliga a prestar el Servicio Mayorista de Reventa STAR en términos de los señalado por la presente ORESTAR, así como del Convenio de Prestación del Servicio Mayorista de Reventa STAR, que sea celebrado entre el Mayorista y el CA.
2. Por su parte, el CA se obliga a recibir y utilizar el Servicio Mayorista de Reventa STAR en cumplimiento a las disposiciones legales y conforme lo establecido en esta ORESTAR y el Convenio, cumpliendo con las condiciones, términos y obligaciones pactadas en dichos documentos.
3. El Servicio Mayorista de Reventa STAR, ya sea de forma individual o de forma empaquetada con servicios de telecomunicaciones, será proporcionado en igualdad de condiciones a todos los CA, así como Mega Cable ofrece sus servicios. Así mismo, la calidad establecida para la entrega del Servicio Mayorista de Reventa STAR debe prestarse en las mismas condiciones a las que se ofrecen en el mercado.
4. Las partes podrán negociar y suscribir convenios para la prestación del Servicio Mayorista de Reventa STAR con términos y/o condiciones diferentes y/o adicionales a los previstos en la ORESTAR. Dichos convenios, sus términos y/o condiciones serán considerados de carácter público y serán exigibles por cualquier otro solicitante.
5. El Mayorista, deberá atender las solicitudes de reportes de fallas del Servicio Mayorista de Reventa STAR mediante solicitud en el SAM, de acuerdo con las condiciones previstas en esta ORESTAR y lo establecido por el Convenio de Prestación del Servicio Mayorista de Reventa STAR.
6. En la provisión del Servicio Mayorista de Reventa STAR se deberá aplicar el principio de primeras entradas, primeras salidas (FIFO por sus siglas en inglés), desde la recepción de las solicitudes, hasta la atención de las órdenes de trabajo de instalación, sin menoscabo de que por una provisión eficiente estas puedan terminar en orden distinto, situación que se considera viable en casos de excepción por casos prioritarios como Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, seguridad nacional u obligaciones gubernamentales conforme lo previsto en el Convenio. Los cambios en el orden de provisión de los Servicios deberán garantizar en todo momento que no se contravenga el principio de no discriminación y deberán notificarse a los CA mediante el SAM.
7. El Mayorista como los CA no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por Casos Fortuitos o Fuerza Mayor. En caso de que se presente un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el periodo de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del Servicio y el Mayorista



señalará mediante el SAM, como parte de la notificación al CA, el tipo de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que ocasionó la incidencia.

La información sobre cualquiera de los servicios contratados por los CA será utilizada por el Mayorista únicamente en lo concerniente a la prestación de servicios conforme lo establecido en el Convenio.

9. Toda comunicación entre el Mayorista y los CA se hará a través del SAM. En caso de fallas Mega Cable lo hará del conocimiento de los CA dentro de la siguiente hora al inicio de la falla y pondrá a disposición de los CA un medio alternativo de comunicación.
10. Para el caso de la atención de fallas o intermitencias del SAM, todas aquellas gestiones que se realicen para darle continuidad a los servicios mediante cualquier medio alternativo deberán ser registradas en el SAM cuando se restablezca. Asimismo, para dar continuidad a las solicitudes y a la entrega de información, cualquier interacción que haya existido mediante el uso del medio alternativo deberá ser cargado en el SAM cuando éste se restablezca.
11. La prestación de los Servicios contenidos en la presente ORESTAR deberá ser proporcionada por el Mayorista indistintamente del segmento (residencial, comercial, empresarial o gubernamental) al que pertenezca el usuario del CA.

### 3.2 Disponibilidad de recursos

El Mayorista prestará los Servicios Mayoristas de Reventa STAR sin que sea necesaria la revisión de disponibilidad de los recursos de red en todos los casos en que el usuario final cuente con los Servicios activos. En estos casos y específicamente cuando se soliciten servicios de telecomunicaciones (telefonía, acceso a Internet), tampoco será necesaria la revisión de recursos de red y factibilidad técnica si los CA solicitan velocidades de internet iguales o menores a la velocidad máxima ya contratada, según lo estipulado en la sección "Información relacionada con los servicios" de la ORESTAR.

### 3.3 Causales de suspensión temporal en la solicitud de habilitación de los servicios.

El Mayorista podrá suspender temporalmente la solicitud de los servicios y el CA podrá visualizar a través del SAM la situación administrativa del Servicio a instalar. Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:

Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:

- Baja de la línea
- Cambio de domicilio
- Cambio de número

- Cambio con otro CA
- Que esté en proceso de portabilidad

No se suspenderá o cancelará la solicitud del Servicio por eventos imprevistos ajenos al Mayorista y al CA que impidan de manera temporal atender la solicitud de dicha petición del CA. El Mayorista notificará vía SAM dentro de las siguientes 24 horas la causa y naturaleza del imprevisto y el CA podrá programar a través del SAM una fecha para la instalación del Servicio.



#### **4. Servicios: especificaciones, características y demás elementos auxiliares y las condiciones de acceso aplicables a cada uno de ellos.**

##### **4.1 Servicio de Televisión Restringida**

El Servicio de televisión restringida consta de la oferta de canales que van desde los 50 hasta 135 canales de video, la alineación depende de cada mercado y está sujeta a cambios por cumplimiento de disposiciones legales. El Servicio se otorga a través de un decodificador digital (en plazas digitales) o bien, directamente a la Televisión del Cliente (en plazas análogas). El Servicio incluye la señal a una Televisión principal, con opción de contratar, con un costo adicional, el Servicio para otros Televisores. El decodificador se entrega al Usuario Final en calidad de comodato, junto con un control remoto. El Usuario Final puede adquirir controles remotos adicionales con opción a compra en cualquiera de nuestros Centros Integrales de Servicios (CIS). El Servicio de Televisión ofrece a los Usuarios Finales una guía de programación en la cual se podrá consultar la variedad de canales.

Mega Cable ofrecerá a los CA las nuevas ofertas comerciales una vez que se las autorice el Instituto. Para ello Mega Cable publicará y hará disponibles a los CA las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SAM a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.

##### **4.1.1 Modalidades de Servicios de TV**

**Análogo:** Servicio que se ofrece a través de coaxial, sin necesidad de que el Usuario requiera de un equipo decodificador, la señal que recibe el Usuario es lineal y con calidad SD. La modalidad dependerá de la sucursal en la que se encuentre el Usuario.

**Digital:** Servicio que requiere que el Usuario tenga un decodificador digital (suministrado por Mega Cable) y cuya señal es lineal, de calidad SD o HD según el paquete contratado por el Usuario.



**Digital con Xview:** Servicio que requiere que el Usuario tenga un decodificador digital con capacidad de interactividad, (suministrado por Mega Cable), el Usuario recibe señales en calidad SD y HD y tiene acceso, según su tipo de suscripción, a contenidos de VOD, grabación, poder regresar, reiniciar y pausar la programación de una gama de canales, llamados canales Interactivos. La disponibilidad de esta modalidad se encuentra sujeta de acuerdo con la localidad.

**Digital con Xview+:** Servicio que requiere que el Usuario tenga un decodificador digital OTT o híbrido, con capacidad de interactividad, (suministrado por Mega Cable), la señal es lineal, en calidad HD y 4K, el Cliente tiene acceso, según su tipo de suscripción, a contenidos de VOD, grabación, poder regresar, reiniciar y pausar la programación de una gama de canales, llamados canales Interactivos. El STB le permite al Cliente acceder a diferentes aplicaciones de streaming pre-descargadas y podrá descargar algunas otras adicionales. La disponibilidad de esta modalidad se encuentra sujeta de acuerdo con la localidad.

**Xview:** Es un Servicio que convierte la guía de programación convencional a una programación interactiva. Con este Servicio, el Usuario podrá pausar, reiniciar, grabar o regresar hasta 48 horas los canales en vivo, marcados como "Interactive". El Usuario requiere tener cualquier Servicio de TV contratado (Conecta o Básico) para poder contratar este Servicio y está sujeto a disponibilidad en la sucursal. Xview también le brinda al Usuario la posibilidad de ver un catálogo de series y películas dentro de la sección de VOD que se encuentra en Xview incluido en el Servicio. Al tener Xview, el Usuario podrá ver la guía de programación en sus dispositivos móviles, descargando la aplicación de Xview Móvil. El paquete de Xview Conecta ofrece sólo un dispositivo y el paquete Xview Básico ofrece la posibilidad de conectar dos dispositivos para verlos simultáneamente

Así mismo el Cliente puede acceder a diferentes paquetes de Televisión, que se describen y que pueden ser consultados en <https://www.megacable.com.mx/>

#### **4.2 Servicio de Telefonía Fija**

El Servicio de Telefonía Fija permite la realización de comunicaciones bidireccional de voz. El CA puede contratar para sus Usuarios Finales una línea telefónica en su domicilio, o bien, el Usuario que cuente con un negocio, puede contratar hasta cuatro líneas telefónicas, pagando una mensualidad por cada una de ellas y puede llegar a instalar un aparato telefónico por cada línea de teléfono que contrate.

**Telefonía Fija - Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas, llamadas ilimitadas de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá, así como minutos de celular local, larga distancia, Estados Unidos y Canadá.**

El Usuario Final podrá realizar llamadas locales, internacionales, mundiales, a celular, códigos especiales, números no geográficos y cualquier otro servicio presente o futuro que Mega Cable ofrezca en sus ofertas a sus Usuarios Finales.

Las fallas relacionadas con el servicio de telefonía serán reportadas por el Usuario Final mediante una llamada a su centro de atención telefónico. El CA reporta la falla o incidencia a Mega Cable, quien dará seguimiento a su atención y solución a través de los procedimientos establecidos en el Anexo C: Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicio y Atención Incidencias.

Respecto a los aparatos telefónicos, éstos deberán ser provistos por Mega Cable.

Mega Cable pondrá a disposición del CA en el SAM una funcionalidad con la cual podrá realizar la solicitud a Mega Cable de suspensión o reanudación de los servicios de los Usuarios Finales.

El usuario final tiene derecho a cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando su número de acuerdo con las reglas de portabilidad que emita el Instituto, así como lo señalado en la NOM 184 referente a las reglas de portabilidad numérica, por lo que Mega Cable deberá habilitar los procesos correspondientes para cumplir con esta regulación.

#### 4.3 Servicio de Reventa de Internet

El Servicio de Acceso a Internet Fijo, consiste en el Servicio que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicaciones de Internet IP, disponible con distintas velocidades y con el que puede conectar todos los dispositivos que tenga en el hogar o en su negocio, sin tener límite de conexiones.

El CA podrá consultar la velocidad de descarga promedio de los paquetes anteriores en el SAM.

El Servicio de Reventa de Internet permite a los CA la reventa o comercialización del servicio de Internet que Mega Cable tiene registrado ante el Instituto, ofrece, aplique o comercialice a usuarios residenciales y comerciales en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios. Para ello, publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SAM.

En relación con lo anterior, Mega Cable deberá hacer disponibles todas y cada una de las ofertas comerciales que le sean autorizadas por el Instituto para el Servicio de Internet, en el entendido de que los servicios de terceros no forman parte de la ORESTAR. Para ello, Mega Cable publicará





y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SAM a más tardar en cinco días hábiles posteriores a su autorización.

En este servicio Mega Cable realizará el aprovisionamiento del servicio, tal como provee el servicio de Internet a sus usuarios comerciales o residenciales, incluyendo la instalación de todos los elementos de red y equipos terminales necesarios.

Las modalidades disponibles para el servicio de Internet son las que se ofrecen y se encuentran vigentes y autorizadas por el Instituto, las cuales se verán reflejadas en el Anexo A y deberán estar publicadas en su totalidad en el SAM.

Mega Cable pone a disposición de los CA dentro del SAM una funcionalidad con la que puede realizar la suspensión o reanudación de los servicios de los usuarios finales.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CA.

#### **4.4 Servicio de Reventa de Paquetes**

Comprende la provisión combinada de los Servicios de Televisión y Audio Restringidos, así como de telecomunicaciones de Telefonía Fija y Acceso a Internet, de tal forma que los CA puedan proveer los Servicios a sus usuarios finales, tanto para usuarios en domicilios particulares, como para entidades y empresas del sector público y privado.

En este servicio Mega Cable hace disponibles los paquetes de Servicios Mayoristas de Reventa STAR en todas sus diferentes modalidades que tiene registrados ante el Instituto, ofrece o comercializa actualmente, bajo las mismas condiciones comerciales a sus Usuarios Finales. Para ello, Mega Cable publicará y pondrá en operación en el SAM las nuevas ofertas comerciales a más tardar cinco días hábiles posteriores a su registro.

Las modalidades disponibles que ofrece Mega Cable como parte de su oferta comercial se verán reflejadas en el Anexo A. Tarifas y se deberán publicar en su totalidad en el SAM.

### **5. Procedimiento aplicable para la Solicitud del Servicio Mayorista de Reventa STAR**

#### **5.1. Atención de las solicitudes de acceso del Servicio Mayorista de Reventa STAR.**

La Solicitud de Servicios deberá ser realizada por el Concesionario o Autorizado (CA), mediante el llenado de un formato electrónico en el sitio web <https://megacable.com.mx/c> para su atención en el Sistema de Atención Mayorista (SAM). La validación de la Solicitud de Servicio, así como

la validación de su factibilidad será realizada en máximo un día hábil siguiente a su recepción. En caso de ser rechazada la Solicitud de Servicio por información incompleta o incorrecta, le será informado por Mega Cable al CA en el plazo antes señalado mediante el SAM, así mismo le será informado si no existe factibilidad del Servicio solicitado en el Mercado del STAR solicitado. Al respecto, el CA podrá presentar una nueva Solicitud de Servicio.



Las Solicitudes de Servicio enviadas por el CA, deberán incluir, al menos, la siguiente información:

- Domicilio donde se requiere el servicio
- Servicio Mayorista de Reventa STAR a contratar o modificar
- Características requeridas para el Servicio solicitado (Plan y Servicios Adicionales de STAR, Perfil de Velocidad de Internet, servicios digitales/marcaciones requeridas para la Telefonía Fija, etc.).

Para que Mega Cable se encuentre en posibilidad de procesar las Solicitudes de Servicio, el Concesionario o Autorizado deberá presentar dicha solicitud en un horario de 9:00 horas y hasta las 18:00 horas de cualquier día hábil, posterior a esta hora se considerará como una solicitud recibida al siguiente día hábil a partir de las 9:00 horas.

Una vez validada la solicitud y el estudio de factibilidad, el CA deberá entregar la siguiente información del Usuario Final con el fin de que se proceda con la instalación y habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR, en los plazos establecidos en la presente ORESTAR:

**Datos del Usuario Final:**

- I. Nombre e identificación oficial (INE, cédula profesional, pasaporte, o licencia de manejo).
- II. Comprobante de domicilio con una antigüedad menor a 3 meses (recibo de luz o recibo de agua).
- III. Si el Usuario Final es una persona moral, deberá entregar: nombre o razón social, RFC, comprobante de domicilio con una antigüedad menor a 3 meses, e identificación oficial del representante legal.
- IV. Datos de facturación para el Usuario Final.
- V. Mega Cable mediante el SAM, proporcionará una lista desplegable, un calendario u otro medio de visualización que permita al CA seleccionar una fecha y hora disponibles para la instalación y habilitación del Servicio solicitado.



Mega Cable proporcionará la instalación necesaria, incluyendo acometida y cableado interior, así como los equipos terminales necesarios (módem, ONT, decodificador, etc.), para la prestación adecuada del Servicio Mayorista de Reventa STAR al Usuario Final.

#### 5.1.1. Procedimiento de contratación y entrega del Servicio Mayorista de Reventa STAR (Alta del Servicio).

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Mega Cable y del CA a fin de realizar la contratación y entrega del Servicio Mayorista de Reventa STAR. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío, validación y análisis de factibilidad técnica a fin de que a través del Sistema de Atención Mayorista (SAM) sea verificado que el CA ingresó los datos correctos y que existe disponibilidad del Servicio en el Mercado del STAR solicitado y (ii) Habilitación y aprovisionamiento del Servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Mega Cable proporcionará, a través de su personal técnico y especializado, todos los materiales y equipos necesarios para la instalación de los Servicios contratados.

Las visitas para instalación de Servicios deberán realizarse de lunes a sábados en horario de 9:00 a 19:00 horas y los domingos de 9:00 a 16:00 hrs. Para ello, una vez verificado que no exista imposibilidad técnica para la instalación en el domicilio del Usuario Final, en coordinación con los CA, Mega Cable dará de alta en sus sistemas al Usuario Final, y se programará la fecha y hora de instalación del Servicio con los siguientes pasos:

Etapa	Descripción
<b>Solicitud del suscriptor/usuario final</b>	El CA realiza la captura de la información requerida en el formato de solicitud del suscriptor/usuario final en el SAM.
<b>Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud</b>	El CA deberá capturar o presentar sus solicitudes a través del SAM. Una vez enviada la solicitud, el SAM asignará de forma automática el Folio de seguimiento.  Mega Cable realizará la validación y el análisis de factibilidad técnica del domicilio requerido en máximo un día hábil, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los Servicios solicitados.

	<p>En caso de no existir facilidades y disponibilidad de recursos, Mega Cable a través del SAM notificará al CA la justificación y las evidencias correspondientes.</p>
<p><b>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</b></p>	<p>De confirmarse la factibilidad técnica para la instalación del Servicio por parte de Mega Cable, entonces el CA deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mandar la información solicitada sobre el Usuario Final mencionada en la sección de "Atención de las solicitudes de acceso del Servicio Mayorista de Reventa STAR" de la presente ORESTAR.</li> <li>✓ Seleccionar programación de cita (fecha y hora) para la atención del Servicio.</li> </ul> <p>Mega Cable llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el Servicio el día confirmado por el CA.</p> <p>Los equipos terminales siempre se entregarán en el domicilio del Usuario Final el día de la instalación.</p> <p><b>Usuarios Existentes:</b> Habilitación remota del Servicio en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de Entrega en la presente ORESTAR para usuarios que no requieran provisión de equipo terminal.</p> <p>Se realizará el cambio administrativo para la modalidad de Servicio contratado.</p> <p><b>Usuarios Nuevos:</b> Habilitación presencial en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de Entrega de este Servicio en la presente ORESTAR para usuarios que requieran provisión de equipo terminal ya sean existentes o nuevos.</p> <p>Un técnico instalador de Mega Cable asistirá al domicilio del Usuario Final para instalar el Servicio en la fecha y hora programada, para realizar la instalación del Servicio contratado y los equipos que correspondan, así como las acometidas y/o cableado interior que sean requeridas para la efectiva prestación</p>





	<p>del Servicio. El CA podrá enviar personal técnico para validar los trabajos realizados<sup>1</sup>.</p> <p>En caso de que no se haya podido concretar la instalación por razones asociadas al CA o a su Usuario Final, el CA deberá indicar si desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el Servicio.</p>
<b>Pruebas de Aceptación del Servicio</b>	<p>Al finalizar la instalación, se realizarán las pruebas de aceptación del Servicio y el Usuario Final deberá firmar de conformidad la instalación.</p> <p>Una vez habilitado el Servicio, se ejecutarán las pruebas correspondientes para validar que el Servicio ha sido instalado y habilitado de conformidad con lo requerido por el CA.</p> <p>✓ Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SAM para que el CA pueda consultarlas.</p>
<b>Facturación</b>	<p>Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al Servicio:</p> <p>✓ Se incluirá la renta mensual correspondiente.</p>

Queda establecido que mediante el envío de la solicitud el CA consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) Servicio(s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CA rechaza el Servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento. Si la solicitud es cancelada con al menos tres días de anticipación a la programación de la habilitación, no aplicará cobro alguno.

#### 5.1.2- Citas para la instalación de Servicios.

Este procedimiento indica la forma en la que se programarán las citas para atender Servicios que requieran la presencia de un técnico de Mega Cable en el domicilio del Usuario Final.

Actividad	Descripción
-----------	-------------

<sup>1</sup> El CA deberá proporcionar un número de contacto (en el SAM) para responder dudas sobre la ubicación de los domicilios.



<b>Programación de visita</b>	Mega Cable proporcionará una lista desplegable, un calendario u otro medio de visualización que permita al CA elegir una fecha y hora disponibles para la instalación y habilitación del Servicio solicitado, una vez confirmada la solicitud y su factibilidad técnica. Únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora de llegada en un rango de 120 minutos.
<b>Confirmación de visita</b>	El CA selecciona una fecha y hora disponibles mediante el SAM.
<b>Reprogramación de visita</b>	El CA tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Mega Cable asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá avisar a Mega Cable con al menos 36 horas de anticipación.
<b>Visita en falso</b>	<p><b>Atribuible a CA o Usuario Final.</b> En caso de que Mega Cable se presente en el domicilio del Usuario Final, en la fecha y horario acordados con el CA y no sea factible instalar y habilitar el Servicio por razones asociadas al Usuario Final o al CA, Mega Cable desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CA para informar que el Usuario Final no lo atendió o no se encontró en el domicilio. Mega Cable esperará máximo 30 minutos para realizar la instalación y habilitar el Servicio, el CA tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su Usuario Final. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la instalación y habilitación del Servicio, el CA deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el anexo "B".</li> </ul> <p>Además, deberá indicar alguna de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indicar si desea realizar la reprogramación de la instalación y habilitación del Servicio<sup>2</sup>.</li> <li>✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el Servicio.</li> </ul>

<sup>2</sup> Si después de 36 horas el CA no ha solicitado una nueva fecha de programación se cancelará la solicitud del CA en el SAM, en el entendido de que no lo desea (sin fecha de programación CA).



	<p><b>Atribuible a Mega Cable.</b> En caso de que Mega Cable no se presente en el domicilio del Usuario Final o no fue factible realizar la instalación y habilitación del Servicio en la fecha y hora acordados con el CA por causas atribuibles a Mega Cable, se informará al CA a través del SAM la justificación de los motivos y Mega Cable deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el anexo "B".</li> </ul> <p>Además, deberá indicar alguna de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proponer al CA una nueva selección de fecha y hora para concluir la habilitación del Servicio.</li> </ul> <p><b>Tercera visita atribuible a Usuario Final.</b> Si no fue posible la instalación del Servicio en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al Usuario Final, el CA deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación.</li> <li>✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el Servicio.</li> </ul> <p>En los casos de visita en falso se registrará en el SAM las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.</p>
--	--

**Nota:** El registro, modificación y confirmación de fechas y horarios se hará a través del SAM.

### 5.1.3.- Procedimiento de modificación de los Servicios.

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Mega Cable y del CA, a fin de realizar la modificación de los Servicios contratados a petición del CA. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío, validación y Análisis de Factibilidad Técnica de la solicitud a través del SAM para que el CA manifieste su intención de modificar las características de algún Servicio contratado, confirmando que cuenta con todos

los elementos para procesar las modificaciones solicitadas; y (ii) Habilitación y aprovisionamiento de las modificaciones, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
<b>Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud</b>	<p>El CA deberá presentar sus solicitudes a través del SAM.</p> <p>Deberá especificar el Folio de referencia del Servicio a modificar y:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seleccionar el nuevo Plan o Paquete a contratar.</li> <li>✓ Indicar si se habilitarán/deshabilitarán características de los Servicios contratados.</li> </ul> <p>Una vez enviada la solicitud el SAM asignará de forma automática el nuevo Folio de seguimiento.</p> <p>Mega Cable realizará la validación y el análisis de factibilidad técnica del domicilio requerido en máximo un día hábil, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para modificar los Servicios contratados.</p>
<b>Habilitación y aprovisionamiento de la modificación del Servicio</b>	<p>De confirmarse la factibilidad técnica, Mega Cable llevará a cabo las actuaciones necesarias para modificar el Servicio; se podrá abrir un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre el Mayorista y el CA para dar seguimiento a la modificación.</p> <p>Mega Cable realizará la modificación al Servicio contratado lo cual no deberá exceder un plazo de dos días hábiles para las modificaciones administrativas que no requieran la instalación ni habilitación de nuevos equipos ni cambio de tecnología.</p> <p>En caso de que se requiera la instalación o habilitación de nuevos equipos terminales se deberá recurrir al procedimiento de Alta del Servicio, lo cual le será informado al CA mediante el SAM.</p> <p>Al finalizar las actividades de modificación, se realizarán las pruebas de aceptación del Servicio.</p>
<b>Pruebas de Aceptación del Servicio</b>	<p>Una vez ejecutado el cambio, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes para validar que la modificación del Servicio ha sido habilitada. En el caso de cambios administrativos, el CA podrá reportar en cualquier momento si se presenta una incidencia relacionada con la modificación solicitada.</p>

<b>Facturación</b>	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al Servicio: ✓ Se incluirá la renta mensual correspondiente.
--------------------	--

#### 5.1.4. Procedimiento de baja de los Servicios.

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Mega Cable y del CA, a fin de realizar la baja de los Servicios; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío y validación de la solicitud para que el CA manifieste su intención de dar de baja Servicios, verificando a través del SAM que la solicitud cuenta con todos los elementos; y (ii) Baja del (los) Servicio (s) y de la facturación correspondiente.

<b>Etapa</b>	<b>Descripción</b>
<b>Envío y Validación de la solicitud</b>	<p>El CA deberá presentar sus solicitudes a través del SAM, especificando el Folio de referencia del Servicio en operación que desea dar de baja.</p> <p>Una vez enviada la solicitud el SAM asignará de forma automática el nuevo Folio de seguimiento para la baja del Servicio.</p>
<b>Ejecución de baja</b>	<p>Una vez asignado el Folio se dará de baja en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de Entrega de este Servicio en la presente ORESTAR.</p> <p>El CA será responsable de tramitar con su Usuario Final la devolución del equipo o equipos terminales y regresarlos a Mega Cable, tal y como Mega Cable lo realiza con sus propios Usuarios Finales, lo cual deberá suceder dentro del plazo máximo correspondiente al siguiente ciclo de facturación.</p> <p>Mega Cable procederá a dar de baja la facturación asociada a partir de la solicitud.</p> <p>El CA contará con un plazo de 40 días hábiles para recuperar el número que se haya solicitado para telefonía en caso de haber recurrido al proceso de portabilidad para conservar el número telefónico del Usuario Final.</p>

Notas: El CA deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.

**5.1.5.- Procedimiento de Suspensión/Reactivación de los Servicios.**

Los servicios de suspensión y reactivación se ofrecen con el objetivo de que los CA cuenten con las mismas herramientas para suspender los Servicios en caso de falta de pago oportuna de sus Usuarios Finales. El alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Mega Cable y del CA, a fin de realizar la suspensión/reactivación de los Servicios en caso de que el CA lo requiera; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Ingreso del CA al módulo de suspensión de Servicios en el SAM para proporcionar la referencia del Servicio que desea suspender o reactivar y Validación de la solicitud; y (ii) Ejecución de la suspensión/reactivación por parte de Mega Cable, lo que detonará los procesos de facturación.

Etapa	Descripción
<b>Envío y Validación de la solicitud</b>	El CA deberá presentar sus solicitudes a través del SAM, especificando el Folio de referencia del Servicio a Suspender/Reactivar. Una vez validados los campos correspondientes en el SAM, se procederá directamente a la etapa de Suspensión/Reactivación (según aplique), así como la asignación de forma automática del nuevo Folio de seguimiento.
<b>Suspensión</b>	Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el Servicio en un plazo no mayor a un día hábil.
<b>Reactivación</b>	En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de un día hábil a partir de la solicitud, atendándose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Mega Cable.
<b>Facturación</b>	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al Servicio.

**6. Acuerdos de nivel de servicio y las penas aplicables en caso de incumplimiento.****6.1 Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa Mayorista STAR**

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad en máximo un día hábil que se contabilizará a partir de la solicitud.
- Habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR para usuarios existentes que no requieran provisión de equipo terminal: máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir de la contratación.



- Habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR para usuarios nuevos o existentes que requieran provisión de equipo terminal: máximo diez días hábiles que se contabilizarán a partir de la contratación.
- Para las solicitudes de cambio de modalidad, la habilitación se realizará atendiendo a los plazos anteriores de diez u ocho días hábiles, dependiendo si el usuario requiere o no la provisión del equipo terminal.
- Baja del servicio: en máximo un día hábil.

## 6.2 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios Mayorista de Reventa STAR.

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio Mayorista de Reventa STAR. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Mega Cable, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CA, así como se evaluarán conforme al Anexo B: Penas Convencionales Aplicables al Servicio Mayorista de Reventa STAR.

### Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión del Servicio Mayorista de Reventa STAR (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores que permiten al CA replicar el servicio de Mega Cable en las mismas condiciones que a sus usuarios:

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 95% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 5% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación del servicio para usuarios existentes que no requieran provisión de equipo terminal: 90% en un máximo de ocho días hábiles. El 10% restante en un máximo de diez días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación del servicio para usuarios existentes o nuevos que requieran provisión de equipo terminal: 90% en un máximo de diez días hábiles. El 10% restante en un máximo de doce días hábiles a partir de la solicitud.
- Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en un día hábil (90%). El 10% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en cuatro horas a partir de las solicitudes realizadas.

### Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos señalados en la sección "Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa Mayorista STAR" de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CA.



El horario de atención y para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario de 09:00 a 18:00 horas de cualquier día hábil. Aquellos que se reciban después de este horario, se contabilizarán para las 09:00 horas del día hábil siguiente.

No serán consideradas para la medición de los parámetros, las solicitudes en las que el CA acuerde una fecha distinta fuera de los plazos máximos establecidos, por así convenir a sus intereses o los intereses de su usuario final.

### Parámetros para Reparación de Fallas

En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios finales, se tiene el siguiente alcance:

- Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por CA. Al menos 85%
- Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por CA. Al menos 95%.

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 5% de reportes restante no excederá de diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja por CA.

El horario de atención a fallas es de 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes de queja levantados por CA en un horario de lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, así como domingos en un horario de 9:00 a 16:00 horas. Aquellos que se reciban después de estos horarios y los del domingo, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

### Metodología

El cálculo de los indicadores de reparación de fallas se realiza de la siguiente forma y se mide para reparaciones en uno, tres y diez días hábiles posteriores a la recepción de la queja.



**Reparación de fallas:** porcentaje de las fallas reportadas por concesionario que son atendidas dentro del plazo a medir (uno, tres, diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja), durante el trimestre.

$$\text{Reparación de Fallas} = \frac{\text{Fallas efectivas reparadas en el plazo a medir en días hábiles}}{\text{Fallas Efectivas}} \times 100$$

**Donde:**

*Fallas efectivas reparadas por concesionario en el plazo a medir (días hábiles)* = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsible o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

*Fallas Efectivas* = Cantidad de reportes de fallas recibidos por concesionario, excepto las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsible o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

### **Indicador para Disponibilidad**

El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 95% al trimestre.

### **Metodología**

El indicador se calcula por cada CA, considerando las Horas Totales menos el Tiempo Fuera de Servicio, de la referencia reportada, entre el período de medición:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Horas Totales}) - (\text{Tiempo Fuera de Servicio})}{(\text{Horas Totales})} \times 100$$

**Donde:**

La Horas Totales son equivalentes al período de medición de la línea o servicio contratado y los Tiempos Fuera de Servicio que deben computarse son tanto las horas originadas por mantenimiento programado como el no programado.

**7. Información que deberá reflejarse en el sitio de Internet y/o en el sistema informático o que implemente para atención de solicitudes o reportes.**

**7.1 Sistema de Atención Mayorista.**

El Sistema de Atención Mayorista (SAM) es la herramienta digital a cargo de Mega Cable la cual le permite al CA iniciar y dar seguimiento a las solicitudes de Servicio, así como para reportar fallas y monitorear la solución de éstas, y realizar todas aquellas gestiones que sean necesarias para la correcta operación del Servicio Mayorista de Reventa STAR.

En términos operativos el SAM es una interfase ubicada en la página de Internet de Mega Cable, donde se ubican la información de los servicios mayoristas regulados y todos los mecanismos para gestionar sus solicitudes, seguimiento a las instalaciones, reportes de fallas, registro de todas las interacciones, así como consulta de información, por lo que deberá incorporar las rutas de acceso en menús de navegación, cabeceras y cuerpo de la página de Internet.

En caso de que un CA esté interesado en contratar el Servicio Mayorista de Reventa STAR, deberá realizar la Solicitud de Servicios al Mayorista notificando su intención de contratación de los Servicios respectivos mediante el SAM, de acuerdo con lo expuesto en los procedimientos de la presente ORESTAR.

El SAM deberá contar con las siguientes funciones:

- I. Mecanismos que permitan la consulta oportuna de información y sus actualizaciones en formatos que permitan el manejo adecuado de la información por parte de los CA;
- II. Atender las solicitudes de contratación del Servicio Mayorista de Reventa conforme a los procedimientos de la ORESTAR;
- III. Recibir reportes de fallas / incidencias y darles seguimiento;
- IV. Atender consultas sobre el estado de sus solicitudes de contratación;
- V. Acceso al Instituto para consulta y descarga de la información de bitácoras (registros de interacción entre Mega Cable y los CA), reportes históricos de las solicitudes y sus procesos de atención (dos años).
- VI. Determinación del descuento al precio para aplicar al Servicio Mayorista de Reventa STAR en modalidad individual y empaquetada. (Anexo A. Tarifas).





## 7.2 Información relacionada con los servicios

La información del Servicio Mayorista de Reventa STAR se pone a disposición de los CA a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que Mega Cable habilita el SAM. Todos los CA contarán con los mismos recursos y sistemas de consulta e información.

La información se pone a disposición de los CA a través de la interfaz que se habilita en la página de Internet de Mega Cable deberá operar a manera de una aplicación tipo buscador para que los CA puedan requerir la información capturando campos o datos pertinentes para lo cual se asignarán usuarios y contraseñas a solicitud de los CA.

Mega Cable pondrá a disposición en su página o sitio de Internet lo siguiente:

- Convenio.
- Acuerdo de confidencialidad para el acceso a todos los tipos de información.
- Formato para Administrador de Usuarios (formato de solicitud para asignar usuario y contraseña para el acceso al SAM).
- Manuales de operación del SAM.

La información que se pone a disposición de los CA para la elaboración de sus planes básicos de negocio que les permita determinar su interés en los Servicios Mayoristas de Reventa STAR, se clasifica de la siguiente forma:

- Información básica del catálogo de servicios y la consulta de los descuentos aplicables de los Servicios Mayoristas de Reventa STAR (Anexo A. Tarifas).
- Información de las coberturas de su red en las zonas o mercados donde serán disponible el Servicio Mayorista de Reventa STAR.
- Información detallada de la disponibilidad de los servicios mayoristas por domicilio. Requiere firma de Acuerdo de Confidencialidad.

El Instituto podrá solicitar la agregación de nueva información, así como modificar las especificaciones de los rubros, si en el transcurso del tiempo el Instituto considera que no resulta eficiente su utilización y se comprueba que la disposición de la misma resulta insuficiente para que los CA generen su modelo de negocio o genera desventajas competitivas.



**ANEXO A. TARIFAS  
ORESTAR Mega Cable  
2025**

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo A.**

**Las Tarifas presentadas en este Anexo son sin impuestos, en Pesos Mexicanos, salvo que diga lo contrario.**



Mega Cable se obliga a ofrecer a los Concesionarios o Autorizados Solicitantes (CA) las tarifas para el Servicio Mayorista de Reventa en términos y condiciones no menos favorables a las que aplica a sus propias operaciones.

**Servicio Mayorista de Reventa (SMR)**

Los siguientes porcentajes de descuento se aplicarán sobre el precio minorista vigente en los siguientes municipios:

- 1) San Mateo Atenco, Estado de México;
- 2) Zinacantepec, Estado de México;
- 3) León, Guanajuato;
- 4) Guadalajara, Jalisco;
- 5) Tonalá, Jalisco;
- 6) Cuautlancingo, Puebla;
- 7) San Pedro Cholula, Puebla;
- 8) Corregidora, Querétaro, y
- 9) El Marqués, Querétaro.

Lo anterior, para aquellos planes y paquetes que incluyan el STAR que Mega Cable oferte y provea a los usuarios finales del STAR en forma individual y/o en paquete con otros servicios de telecomunicaciones fijas (servicio de banda ancha fija y/o servicio de telefonía fija).

En este contexto, los porcentajes de descuento sobre el precio minorista serán los siguientes:

Porcentaje de descuento aplicable sobre la tarifa minorista en la que se ofrezca el STAR individual	<b>44.85%</b>
Porcentaje de descuento aplicable sobre la tarifa minorista en la que se ofrezca el STAR empaquetado con otros servicios de telecomunicaciones fijos de tipo doble play.	<b>19.74%</b>
Porcentaje de descuento aplicable sobre la tarifa minorista en la que se ofrezca el STAR empaquetado con otros servicios de telecomunicaciones fijos de tipo triple play.	<b>21.69%</b>

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo A.

### Ejemplo de cálculo del precio mayorista del SMR

Para fines de este ejercicio se realizarán las estimaciones de la contraprestación de uso del SMR con el siguiente caso hipotético, donde el CA solicita este servicio en alguno de los municipios donde Megacable cuenta con poder sustancial en el mercado.

En primer lugar, el CA podrá solicitar el servicio STAR que Mega Cable ofrece en el mercado minorista de manera individual o empaquetada con otros servicios de telecomunicaciones fijas (servicio de banda ancha fija y/o servicio de telefonía fija) en reventa para comercializar a sus usuarios.

En este caso, si al CA le interesa contratar el Servicio de Reventa de STAR que Mega Cable ofrece en el paquete "TV Básico Plus + HD + Telefonía + 100 Megas Simétrico" cuyo precio minorista sin impuestos es de \$695.00 pesos, al ser un paquete STAR en modalidad triple play, el porcentaje de descuento aplicable sobre el precio de comercialización minorista es de 21.69%.

Con base en estos elementos, la determinación del precio mayorista del SMR ( $P^m$ ) se podrá determinar por el CA a partir de la siguiente expresión del tipo  $P^m = P^r \times (1 - \%c)$ , donde los términos involucrados representan:

- $P^m$ : precio mayorista del Servicio Mayorista de Reventa,
- $P^r$ : precio minorista del servicio.
- $\%c$ : porcentaje de descuento aplicable sobre la tarifa minorista en la que se ofrezca el STAR empaquetado con otros servicios de telecomunicaciones fijos.

Sustituyendo los valores en la fórmula, tenemos la siguiente expresión:

$$P^m = P^r \times (1 - \%c)$$

$$P^m = \$695.00 \times (1 - 21.69\%)$$

$$P^m = \$544.25$$

En consecuencia, el precio mayorista mensual del SMR que el CA deberá pagar a Mega Cable por la entrega a los usuarios finales del CA de dicho paquete será de \$544.25.



**ANEXO B**

**Penas Convencionales Aplicables al Servicio Mayorista de Reventa STAR.**

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo B.

### Penas Convencionales

Mega Cable realizará la habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR y la atención de reportes de incidencias o fallas del Servicio dentro de los tiempos establecidos en la presente ORESTAR y en caso de incumplimiento, salvo los casos que eximan de responsabilidad a Mega Cable, se aplicarán las siguientes penas convencionales tomando en cuenta que en ningún caso la pena aplicable deberá superar el valor del servicio (gastos de habilitación + renta mensual) donde aplique esta base.



### Aprovisionamiento de los Servicios

#### Validación y factibilidad

Respecto a los parámetros e Indicadores de calidad sobre validación de solicitud y verificación de factibilidad del Servicio de Mayorista de Reventa STAR objeto de la Oferta de Referencia:

- Para la validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: 95% de las solicitudes en máximo de T1 días hábiles. El 5% restante en un máximo de T2 días hábiles.
- a) En caso de que no se cumpla el 95% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena de 50% del valor de la renta mensual al Servicio que está asociada la solicitud.
- b) En caso de que se cumpla el 95% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena de 50% del valor de la renta mensual al Servicio que está asociada la solicitud.

#### Validación de solicitud junto con verificación de la factibilidad

	T1	T2
Usuarios existentes que no requieran provisión de equipo terminal.	1	2
Usuarios existentes y nuevos que requieran provisión de equipo terminal.	1	2

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo B.**



**Habilitaciones**

Los parámetros e Indicadores de calidad correspondientes a la habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR objeto de la ORESTAR, son los siguientes:

En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del Servicio:

- Habilidadación en tiempo: 90% en un máximo de T1 días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de T2 días hábiles.
- a) En caso de que no se cumpla el 90% del indicador, Mega Cable será acreedor a una pena para la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:
  - Cuando exista un retraso que sea menor al 20% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 30% del costo de la renta mensual correspondiente.
  - Cuando exista un retraso comprendido entre el 20% y el 40% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 60% del costo de la renta mensual correspondiente.
  - Cuando el retraso sea mayor al 40% del plazo establecido, se aplicará una pena calculada de acuerdo con la ecuación:

$$Pena = (60\% + Retraso\%) \times Renta Mensual$$

- b) En caso de que se cumpla el 90% del indicador, Mega Cable será acreedor a una pena por la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

$$Pena = (60\% + Retraso\%) \times Renta Mensual$$

Habilitación y entrega de servicios		
	T1	T2
Usuarios existentes que no requieran provisión de equipo terminal.	8	10
Usuarios existentes y nuevos que requieran provisión de equipo terminal.	10	12

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo B.

De no acordar lo contrario el CA podrá entender que Mega Cable está denegando el Servicio cuando los retrasos para la habilitación del Servicio superen en un 100% el plazo establecido para cualquier habilitación, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales correspondientes, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de Mega Cable.

En caso de retrasos en los plazos de entrega del Servicio, los CA podrán cancelar el Servicio que ello exima a Mega Cable del pago de las penas convencionales acumuladas al momento de la cancelación.

### Habilitación en fechas específicas acordadas

Cuando el CA solicite una fecha específica para la habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR, que exceda los plazos establecidos en la oferta, los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del Servicio son:

- Habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR, el día indicado por el CA en la solicitud.

Serán acreedores de una pena los eventos que se realicen posteriormente a la fecha que el CA indique en la solicitud, calculada según lo siguiente:

- Habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR en la fecha indicada por el CA: 90%.
- En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los dos días hábiles adicionales y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

$$\text{Pena} = \text{Renta mensual} + \text{Gasto de habilitación del servicio}$$

En estos casos el CA re-agendará la cita o podrá cancelar el Servicio y Mega Cable no cobrará la habilitación del Servicio. Si nuevamente Mega Cable no realiza la habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR el CA podrá entender que se está denegando el Servicio por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de Mega Cable.

### Contabilización de plazos

**Total de Días Utilizados (TDU):** se refiere a los días hábiles completos empleados para habilitar un Servicio, contabilizados a partir de la contratación conforme al cómputo descrito más adelante, menos los días en los que Mega Cable no haya tenido responsabilidad por la postergación de la entrega.

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo B.**



Para el cómputo del TDU se consideran los siguientes puntos:

- Las solicitudes ingresadas en un horario de 9:00 a 18:00 horas de cualquier día hábil, se considerarán con fecha de inicio del proceso el mismo día hábil. Las solicitudes que se reciban después de ese horario **se contabilizarán a partir de las 9:00 horas del siguiente día hábil.**
- Las penas convencionales serán calculadas trimestralmente por cada CA, considerando sólo aquellas solicitudes donde se presentó incumplimiento.
- Debido a la naturaleza del TDU, no es posible realizar redondeos, por lo que el TDU deberá corresponder a la parte entera de los días hábiles.
- Si por causas atribuibles a Mega Cable no fue factible realizar la habilitación del Servicio el día acordado, se informará al CA para que acuerde con Mega Cable la fecha de reprogramación de esta, debiendo Mega Cable asumir los costos de la visita reprogramada, así como la pena asociada.

**Atención de reportes de incidencias**

Por cada incidencia o falla no resuelta para el Servicio Mayorista de Reventa STAR en los plazos indicados, se aplicará una penalización equivalente a un día de la renta mensual, por cada día hábil completo de retraso en la solución de la falla o incidencia, de acuerdo con los siguientes porcentajes de cumplimiento:

- 85% de reparación en el mismo día hábil.
- 95% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles.
- 5% restante no excederá diez días hábiles.

**Determinación de Pena Convencional**

Dado que la aplicación se realizará de forma trimestral vencida, con los datos históricos, la regla de aplicación será la siguiente:

- a) En caso de que no se cumpla el 85% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen un día hábil y se aplicará una pena de 10% del valor de la renta mensual del Servicio por cada día de retraso.
- b) En caso de que se cumpla el 85% del indicador, pero no con el 95%. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los tres días hábiles y se aplicará una pena de 10% del valor de la renta mensual del Servicio por cada día de retraso más un 30% fijo.
- c) En caso de que se cumpla el 85% y se cumpla con el 95%. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los diez días hábiles y se aplicará una pena de 100% del valor de la renta mensual del Servicio.

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo B.**

De no acordar lo contrario el CA podrá entender que el AEPSM está denegando el Servicio cuando los retrasos para la habilitación del Servicio Mayorista de Reventa STAR superen en un 100% el plazo establecido para cualquier habilitación, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de Mega Cable.

**Penas convencionales a cargo del CA:**

El CA será responsable de pagar la totalidad de los costos en los que Mega Cable haya incurrido debido a un requerimiento realizado por el mismo CA, y en caso de que éste haya decidido cancelar o en el caso de que no haya notificado a su usuario de la instalación de los Servicios solicitados.

Si la cancelación se realiza durante la fase de instalación/habilitación del Servicio, será aplicada una pena convencional por un mes de renta del Servicio más los gastos de instalación/habilitación.

En caso de que Mega Cable no haya podido instalar los Servicios solicitados por razones asociadas al usuario o al CA, se tendrá una penalización correspondiente por cada "visita en falso", este costo será la renta mensual del Servicio específico que no pudo ser instalado y habilitado debido a la "visita en falso".

**Procedimiento General de Aplicación de penas convencionales:**

1. El CA enviará un concentrado con los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del periodo inmediato anterior, tomando en cuenta los tiempos en que la falla o incidencia haya quedado resuelta. Esta información deberá ser enviada mediante el SAM, o en su defecto mediante el siguiente correo electrónico \_\_\_\_\_ dentro de los cinco días hábiles siguientes al periodo en cuestión, incluyendo la descripción a detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución del evento, el desglose de la cantidad, servicio penalizado, tipo de penalización e importe.
2. Si una habilitación/repación aún no se encuentra resuelta al momento del reporte, entonces se reportará en el siguiente periodo.
3. Mega Cable y el CA validarán la información enviada por la otra parte en un plazo que no excederá de tres días hábiles.
4. Mega Cable y el CA conciliarán de buena fe los servicios que sean causa del pago de las penalizaciones del periodo inmediato anterior dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de validación.
5. Mega Cable y el CA acordarán importes y fechas de pago, en las cuentas correspondientes de su relación comercial, para liquidar las penalizaciones de acuerdo



**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo B.**

con las condiciones establecidas en el Convenio de Prestación de Servicios Mayoristas de Reventa (STAR).

6. Para el caso de penalizaciones por cancelaciones, y/o cualquier otro concepto de penas imputables al CA, Mega Cable enviará al CA el detalle de los cargos que el CA deberá cubrir, mismo que incluirá la descripción a detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución del evento, el desglose de la cantidad, Servicio penalizado, tipo de penalización e importe, debiendo llevar a cabo las partes un proceso de conciliación y validación de importes similar al punto 4 y 5 anteriores. El cobro por las visitas en falso por fallas o incidencias no imputables a Mega Cable serán presentadas al CA en su factura correspondiente.
7. Si las Partes de buena fe no pudieran lograr la conciliación correspondiente, entonces podrán iniciar un desacuerdo ante el Instituto para que dicha autoridad determine lo conducente.



**ANEXO C**

**Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio Mayorista de Reventa STAR**



## Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio Mayorista de Reventa STAR

### 1. Introducción

Este anexo describe los procedimientos que deberán seguirse para la gestión de incidencias (ejecución de todas aquellas órdenes planificadas y enfocadas a la atención, seguimiento y cierre de reportes de incidencia) por parte de Mega Cable y/o de los Concesionarios y/o Autorizados Solicitantes del STAR, relacionada con los Servicios objeto de la Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos (ORESTAR); con la finalidad de restaurar la operación normal de los Servicios ofrecidos por Mega Cable en el menor tiempo posible y minimizar el impacto de las interrupciones del Servicio, las operaciones del cliente y asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

Para ello, se definen los siguientes términos:

- **CA:** Concesionarios del STAR y Autorizados Solicitantes.
- **Evento de monitorización:** Notificación de un posible incidente generada automáticamente por las herramientas de monitoreo de red de Mega Cable. Este evento llega al punto de registro de incidentes para su evaluación.
- **Incidente o falla:** Es la interrupción no planeada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros normales de operación del Servicio.
- **Operación normal del servicio:** Funcionamiento del servicio dentro de lo previsto (según lo recogido en el acuerdo de nivel de servicio o SLA), de tal forma que el CA no vea interferida su actividad.
- **ORESTAR:** Oferta de Referencia para Servicios de Televisión y Audio Restringidos.
- **Reincidencia:** cuando el mismo elemento de red presenta el mismo problema por más de una ocasión en un periodo de dos días.
- **Ticket:** Ficha de registro de un incidente, será asignado por Mega Cable en el SAM, cada vez que se reporte una incidencia.
- **Tiempo de resolución:** Plazo previsto para la solución de incidentes con base en los niveles de servicio establecidos, desde el registro del incidente hasta el cierre del mismo.

Los plazos para la solución de incidencias se ajustarán a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio.

Las incidencias podrán o no ser responsabilidad de Mega Cable, por lo que dicha circunstancia se precisará en el reporte que para tal efecto se levante mediante el ticket de incidencia.

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo C.

Cualquier reporte de falla o incidencia ajeno al alcance del Servicio de la ORESTAR que no esté relacionado con un daño en la infraestructura de Mega Cable se considera una falla imputable al CA o de caso fortuito o fuerza mayor.

### 2. Contacto

Con la finalidad de atender los incidentes que se presenten en el Servicio Mayorista de Reventa STAR, los CA deberán levantar y registrar incidencias a través del SAM y en caso de falla del mismo, a través del correo electrónico: \_\_\_\_\_.

Adicionalmente, se pone a disposición de los CA como medio alternativo de contacto el número telefónico \_\_\_\_\_ con cobertura nacional, donde al igual que las incidencias que se reporten en el SAM, quedarán registradas para control, consulta y seguimiento de las mismas.

Los puntos de contacto anteriores estarán disponibles 7x24 horas los 365 días del año, a efecto de que el CA pueda realizar las actividades derivadas de la gestión de incidencias.

### 3. Verificación previa al reporte de incidencias

Antes de reportar alguna incidencia relacionada con el Servicio Mayorista de Reventa STAR, el CA deberá comprobar previamente que la incidencia no obedece a una falla propia del Usuario Final o alguna otra situación.

Al levantar el reporte de incidencia el CA o Mega Cable, según aplique, deberán informar concretamente la falla o las comprobaciones realizadas en sus elementos de red que tengan relación con el Servicio proporcionado.

Las comprobaciones realizadas por el CA se informarán mediante un listado de pruebas cortas que se hayan realizado al levantar el reporte de incidencia. El listado de pruebas cortas se conforma de las verificaciones previas que requiera cada Servicio Mayorista de Reventa STAR que se listan a continuación.

En el caso del Servicio Mayorista de Reventa STAR, es recomendable seguir una lista de puntos para la comprobación del estado de los equipos e instalación en el domicilio del Usuario Final, por lo que, de manera enunciativa mas no limitativa, se muestra a continuación una lista de verificaciones previas al reporte de incidencias por tipo de servicio:

Servicio	Verificaciones Previas
Televisión Restringida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios contratados.</li> <li>• El equipo terminal está debidamente conectado.</li> <li>• Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.</li> </ul>



**Línea Telefónica**

- Servicios contratados.
- El aparato telefónico está debidamente colgado y conectado al PCT (DIT).
- Todas las extensiones estén colgadas y correctamente conectadas.
- En el caso de teléfonos inalámbricos que éstos se encuentren conectados a la corriente eléctrica.
- Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.
- Marcación a la cual no se pueden generar o recibir llamadas.

Adicionalmente para Voz sobre Internet se deberá verificar que:

- Equipo terminal este encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT.
- Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones.

**Internet**

- Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT.
- Si la conexión es "alámbrica" (cable de red), revisar que está conectado debidamente al equipo de cómputo.
- Revisar el equipo de cómputo (PC o laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro.
- Si se emplea una computadora portátil, asegurarse que el indicador de la conexión inalámbrica esté encendido, tanto en la computadora como en el módem u ONT.
- Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones.
- Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo C.

### 4. Gestión de Incidencias

#### 4.1 Registro

El CA genera un reporte de incidente hacia Mega Cable. Al recibir el reporte, Mega Cable confirma que el servicio afectado corresponde al CA y que tiene estatus de servicio en operación.

Mega Cable registra el reporte en el SAM, para cada uno de ellos se generará un ticket y se le informará al CA para su seguimiento.

Cualquier CA, incluido Mega Cable, podrá alertar sobre la existencia de alguna incidencia real o potencial que afecte al Servicio materia de la ORESTAR, por tanto, se dará seguimiento a las incidencias detectadas y reportadas por los CA y se advertirá a los operadores afectados sobre las incidencias detectadas.

Los datos obligatorios para reportar incidencias son los siguientes:

- ✓ Nombre del CA.
- ✓ Nombre de la persona que reporta el servicio.
- ✓ Teléfonos de contacto (principal y alternativo).
- ✓ Direcciones de correo electrónico (principal y alternativa).
- ✓ Referencia del Servicio.
- ✓ Descripción de la Incidencia.
- ✓ Identificador de Incidencia del CA.
- ✓ Número de serie del (los) equipo(s) terminal(es) en servicio.

Una vez proporcionados todos los datos obligatorios para el reporte de incidencia, quedará registrada con fecha y hora del reporte, y se le podrá dar seguimiento con el número de ticket asignado.

#### 4.2 Clasificación

Mega Cable clasificará el reporte de acuerdo con el tipo de servicio que se está reportando. Esta clasificación tiene como objetivo asignar la solución del Incidente al área correspondiente.

#### 4.3 Diagnóstico

##### a) Incidentes Individuales:

Se diagnostica a través del SAM y se registra un ticket de falla.

##### b) Incidentes Masivos:





#### 4.4 Solución

Mega Cable realiza el diagnóstico del Incidente, registran el Incidente y con base en ello determinarán en primera instancia, la posibilidad de recuperar el servicio de forma remota. En caso contrario, el Incidente será asignado al área correspondiente para su solución.

En caso de identificar que es posible recuperar el servicio de forma remota, Mega Cable aplica las instrucciones operativas para restablecer el Servicio.

En caso de requerirse asistencia en sitio para la solución del Incidente, el reporte se turna al área que corresponda, para que Mega Cable realice las pruebas y reparaciones físicas necesarias en la infraestructura afectada.

En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del Usuario Final y éste no sea localizado o el Usuario Final rechaza la atención, se le llamará al CA para que solucione la situación con su Usuario Final, por lo que Mega Cable esperará máximo 30 minutos. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, la misma será cerrada y el CA deberá realizar un nuevo reporte. El CA deberá considerar que las "visitas en falso" o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita, tendrán un costo de acuerdo con lo expuesto en el Anexo "B" de la ORESTAR.

#### 4.5 Seguimiento a reportes de incidencias

Los CA podrán realizar el seguimiento a las incidencias reportadas hasta su solución, a través del SAM y en caso de falla del SAM, a través del número telefónico: \_\_\_\_\_ y/o el correo electrónico \_\_\_\_\_.

Cualquier modificación al estatus de los reportes de incidencias se verá reflejada en el SAM, dentro de la bitácora de seguimiento.

#### 4.6 Escalación de incidencias

Cuando el CA que reportó la incidencia considere que la solución o la respuesta no han sido satisfactorias podrá iniciar el procedimiento de escalación de incidencias, con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la falla.

El procedimiento de escalación podrá hacerse solo para fallas o incidencias abiertas (activas/pendientes), o bien, para aquellas que se hayan cerrado sin el consentimiento del CA, independientemente del plazo transcurrido desde el reporte de apertura, y se iniciará en el SAM.

Los CA y Mega Cable proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalación a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento, los cuales deben incluir: teléfono, correo electrónico y puesto. Las personas responsables de cada nivel de escalación tendrán una

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo C.

disponibilidad de 24 horas. El CA y Mega Cable deberán proporcionar sus cuadros de escalación al momento de la firma del Convenio de Prestación de Servicios Mayoristas de Reventa (STAR).

Ambas partes podrán iniciar el procedimiento de escalación cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- ✓ Rechazos de cierre de reporte que alguna de las partes considere improcedente.
- ✓ Respuesta reiterativa, insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una falla.
- ✓ Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos.
- ✓ Reincidencia de una falla.

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del personal, la información de las matrices de escalación de Mega Cable será proporcionada a los CA una vez firmado el Convenio de Prestación de Servicios Mayoristas de Reventa (STAR).

Ejemplo de matrices de escalación:

Matriz de Escalación Concesionario		Tiempo de Respuesta
<b>Nivel 1</b>	<b>Contacto</b>	<b>24 horas</b>
	Correo: Tel. Celular:	
<b>Nivel 2</b>	<b>Contacto</b>	<b>48 horas</b>
	Correo: Tel. Celular:	

### 4.7 Cierre de Incidencias

Para cerrar formalmente el Incidente, Mega Cable, deberá registrar la información con los tiempos aplicables a la resolución del Incidente, la causa raíz y la solución aplicada.

Mega Cable notificará al CA vía el SAM la información antes referida<sup>1</sup>, para que éste otorgue su visto bueno para el cierre de la incidencia.

El CA contará con un plazo de 24 horas a partir de la hora en que le fue notificada la solución de la incidencia y la restauración del servicio para otorgar su visto bueno para cierre. En caso

<sup>1</sup> Se considerará atendida la incidencia en tanto el CA no indique lo contrario.

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo C.

de no efectuarse la verificación de la solución aplicada dentro de dicho plazo, se entenderá que se ha validado la solución y la incidencia se cerrará de forma automática.

### 5. Intervenciones programadas

Mega Cable deberá comunicar oportunamente los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados) que se vaya a realizar en su red o sus operaciones y que afecten los servicios del CA, así como acordar el horario de los trabajos, a fin de reducir en lo posible su impacto. Esta comunicación se realizará con un tiempo de antelación mínimo de 10 días hábiles.

### 6. Incidencias del SAM

Para el caso de la atención de fallas o intermitencias del SAM, todas aquellas gestiones que se realicen para darle continuidad a los servicios mediante cualquier medio alternativo al SAM, deberán ser registradas en este último cuando se restablezca. Asimismo, para dar continuidad a las solicitudes y a la entrega de información, cualquier interacción que haya existido mediante el uso del medio alternativo deberá ser cargado en el SAM cuando éste se restablezca.

### 7. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio para la atención de fallas se indican en la sección de "Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios Mayorista de Reventa STAR" bajo el rubro: "Parámetros para reparación de fallas".

Cualquier eventualidad relacionada con el CA, su Usuario Final, o causas externas a Mega Cable mencionadas que impliquen detener la contabilización del tiempo de la falla en el proceso de solución de la misma, será comunicada al CA y no se contabilizará para el cálculo de índices de calidad.



## **ANEXO D**

### **MODELO DE CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE REVENTA DEL STAR**



CONVENIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE REVENTA STAR QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELEFONIA POR CABLE, S.A. DE C.V. (EL "MAYORISTA") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. \_\_\_\_\_ EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y, POR LA OTRA \_\_\_\_\_ (EL "CONCESIONARIO"), REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR \_\_\_\_\_ AL TENDR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

#### DECLARACIONES

- I. Declara el **CONCESIONARIO STAR [O AUTORIZADO]**, por conducto de su representante legal y bajo protesta de decir verdad, que:
  - a) Es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública número [\*] de fecha [\*], otorgada ante la fe del licenciado [\*], Notario Público número [\*] del [\*], misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio [\*] bajo el folio mercantil número [\*].
  - b) Cuenta con la capacidad jurídica, financiera y administrativa, así como con las condiciones técnicas y económicas para obligarse en los términos del presente Convenio.
  - c) Ser un Concesionario STAR que presta el STAR a suscriptores a través de redes públicas de telecomunicaciones con cualquier tecnología, mediante Convenio y el pago periódico de una cantidad preestablecida, o la persona física o moral que cuenta con autorización para comercializar servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la LFTR.
  - d) Su representante legal cuenta con las facultades suficientes para obligar a su representada en los términos del presente Convenio, tal y como lo acredita con copia certificada de la escritura pública número [\*] de fecha [\*], otorgada ante la fe del licenciado [\*], Notario Público número [\*] del [\*];
  - e) Dentro de su objeto social está la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a través de una red pública de telecomunicaciones al amparo de un título de concesión única y/o autorización para la comercialización de servicios de telecomunicaciones, con Folio Electrónico [\*] siendo que dichos títulos habilitantes lo facultan para la prestación de servicios de televisión y audio restringido ("STAR") en cualquiera de la(s) localidad(es) identificadas dentro de la comprendidas en la definición de "Mercados" en términos del presente Contrato.
  - f) Utilizará los Servicios objeto del presente Convenio para los fines que en cada caso se establezca en el presente Convenio, su anexo y la Oferta de Referencia;
  - g) Tiene su domicilio en [\*].

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

- II. Declara el MAYORISTA por conducto de su representante legal y bajo protesta de decir verdad, que:
- Es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las Leyes de la República Mexicana y cuenta con poder suficiente para celebrar el Convenio, de acuerdo con la copia certificada de la escritura notarial que se adjunta al presente instrumento.
  - Cuenta con los permisos necesarios para transmitir las Señales y Obras Audiovisuales (según término definido posteriormente).
  - Que su representante legal cuenta con las facultades suficientes para obligar a su representada en los términos del presente Convenio, tal y como lo acredita con copia certificada de la escritura pública número [\*] de fecha [\*], otorgada ante la fe del licenciado [\*], Notario Público número [\*] del [\*], misma que se adjunta al presente instrumento.
  - Que en cumplimiento con la Resolución de fecha 20 de marzo de 2024, emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante la cual con motivo de resolución de fecha 29 de noviembre de 2021, determinó un grupo de interés económico con poder sustancial, en nueve mercados relevantes del Servicio de Televisión y Audio Restringido ("STAR"), en la que impone obligaciones específicas se establece los términos y condiciones que se mencionan en el presente Contrato.
  - Tiene su domicilio en [\*].

- III. Las Partes, por conducto de sus representantes legales y bajo protesta de decir verdad, declaran que:

**ÚNICO.** Para la aplicación del presente Convenio, se someten de manera expresa a lo previsto en su clausulado, su Anexo y la Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa STAR de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos aplicable en 2025 (en lo sucesivo, de manera indistinta como "ORESTAR" u "Oferta de Referencia").

Expuesto lo anterior, las Partes convienen en otorgar las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- DEFINICIONES

Las Partes aceptan y convienen que las definiciones de los términos contenidos en este Convenio tendrán la definición y significado que se atribuye el apartado "I Glosario" de la Oferta de Referencia, salvo que de manera específica se les atribuya un significado distinto.

Aquellos términos no definidos en la ORESTAR o en alguno de los Anexos, tendrán el significado que les corresponda conforme al contexto de esta y, a falta de claridad, aquel que les atribuye la Ley, así como los demás ordenamientos legales, reglamentarios o administrativos aplicables en la materia o en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o, en su

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**



directo, las recomendaciones emitidas por organismos internacionales reconocidos que resulten aplicables.

**SEGUNDA.- OBJETO**

El MAYORISTA se obliga a prestar al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] el Servicio Mayorista de Reventa STAR objeto del presente Convenio de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la ORESTAR, así como lo estipulado en sus respectivos Anexos, en los cuales se detallan las características, términos y condiciones propias para la prestación del servicio contemplado en el presente instrumento.

**2.2 Inicio de la prestación de los Servicios.**

La prestación de Servicios de Reventa materia de este Convenio se prestarán de acuerdo con la cobertura geográfica debidamente autorizada para la provisión del STAR, en específico, (1) San Mateo Ateneo, Estado de México; (2) Zinacantepec, Estado de México; (3) León, Guanajuato; (4) Guadalajara, Jalisco; (5) Tonalá, Jalisco; (6) Cuautlancingo, Puebla; (7) San Pedro Cholula, Puebla; (8) Corregidora, Querétaro y (9) El Marqués, Querétaro en lo sucesivo "Mercados").

Como consecuencia de lo anterior, el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] se obliga a revender el STAR de forma simultánea, y exclusivamente a sus suscriptores dentro de la cobertura geográfica descrita.

**TERCERA.- LIMITACIONES EN LA PROVISIÓN DEL STAR POR PARTE DEL CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO]**

En virtud de lo convenido en la cláusula Segunda anterior, el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] se obliga a no prestar el STAR en poblaciones o lugares ubicados fuera de los Mercados, aún y cuando en su momento, el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] obtengan autorización de ampliación de la cobertura geográfica respecto del título habilitante.

**CUARTA.- PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO**

**a) Pago de los SERVICIOS:**

El CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] se obliga a pagar al MAYORISTA por la prestación del Servicio Mayorista de Reventa STAR de Reventa las tarifas establecidas en el Anexo "A" de la Oferta de Referencia de conformidad con los términos y condiciones en el mismo establecidas. El pago el Servicio Mayorista de Reventa STAR de Reventa deberá ser efectuado por el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] de conformidad con los siguientes plazos y bajo los términos y condiciones establecidos para el servicio dentro de la Oferta de Referencia, así como en sus anexos correspondientes:

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

- 1.- Cargos Recurrentes, los cuales deberán ser pagados mensualmente posterior a la entrega de la factura correspondiente de conformidad con lo establecido en cada sección de la ORESTAR y sus anexos correspondientes.

Las tarifas resueltas por el Instituto y contenidas en el Anexo A del presente CONVENIO aplicarán al Servicio contratado por el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] con independencia de la fecha de su contratación. Asimismo, dichas tarifas aplicarán al Servicio Mayorista de Reventa STAR contratado a partir de la entrada en vigor de la Oferta de Referencia, por lo que no aplicaría la retroactividad de estas para los servicios que ya hayan sido prestados.

En el supuesto de que durante la vigencia del presente Convenio dejasen de estar en vigor cualesquiera precios y tarifas, en tanto nuevos precios y tarifas no hubiesen sido establecidos por virtud de acuerdo entre el MAYORISTA y el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO], o por virtud de resolución emitida por el Instituto o cualquier otro órgano o dependencia que ejerza sus funciones, las contraprestaciones que el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] deberá pagar al MAYORISTA por los conceptos correspondientes en los términos de este Convenio, serán aquellas que resulten de la aplicación de los precios y tarifas que hubiesen estado en el día inmediato anterior a la fecha en que formalmente hubiesen entrado en vigor las nuevas tarifas.

Bajo ninguna circunstancia el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] tendrá derecho a reducir, deducir o compensar cantidad alguna contra las cantidades que, vigor por concepto de contraprestaciones, intereses moratorios o cualquier otro deba pagar al MAYORISTA bajo el presente Convenio, salvo pacto en contrario.

Asimismo, en ninguna circunstancia el MAYORISTA tendrá derecho a reducir, deducir o compensar cantidad alguna contra las cantidades que por concepto de contraprestaciones, intereses moratorios o cualquier otro deba pagar al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] bajo el presente Convenio, salvo pacto en contrario.

**b) Remisión de facturas:**

El MAYORISTA al finalizar el cada mes, notificará al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] dentro de los 5 días hábiles siguientes a la finalización de cada mes, la factura correspondiente por la provisión del Servicio Mayorista de Reventa STAR.

El MAYORISTA remitirá al domicilio del CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] y/o a la cuenta de correo electrónico señalada para tales efectos en el cuerpo del presente Convenio, la(s) factura(s) a pagar por los Servicios correspondientes.

El CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] deberá efectuar los pagos que al amparo de este Convenio se encuentra obligado a realizar por los Servicios que tenga contratados, dentro

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

del plazo establecido para tal efecto, una vez que haya recibido la(s) factura(s) correspondiente(s).

El pago de las facturas y de los cargos de contratación podrá efectuarse a través de cualquiera de los siguientes medios de pago, previo aviso al MAYORISTA por parte del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO]:

1. Cheque emitido por una Institución Bancaria, a nombre de [\*], el cual será entregado en el domicilio del MAYORISTA a (persona, personas o área correspondiente) que el MAYORISTA determine a la hora de la firma del Convenio o depositado en la cuenta bancaria que el MAYORISTA previamente le indique al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE.
2. Transferencia electrónica de fondos inmediatamente disponibles a la cuenta bancaria que el MAYORISTA previamente le indique al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE. En caso de adeudos y penas convencionales a cargo del MAYORISTA, éste deberá cubrirlos al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] según lo estipulado en el Anexo "B".

**c) Inconformidades**

En caso de objeción al pago de una factura por parte del CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO], ya sea en su totalidad o en parte del monto de la factura, deberá dirigirla de manera detallada, específica y por escrito, con acuse de recibo, a la siguiente dirección de correo electrónico: [\*] dentro de los 05 (cinco) días hábiles, siguientes a la fecha de recepción de la factura correspondiente. Una vez recibida la objeción, el MAYORISTA procederá a su revisión y determinarán la procedencia o improcedencia de ésta, de conformidad con lo detallado en la presente cláusula.

El procedimiento aplicable para la objeción de facturas será el siguiente:

1. El CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] deberá enviar al MAYORISTA la objeción dentro del plazo de 5 días hábiles establecido en este apartado. Una vez concluido el plazo de 05 (cinco) días hábiles para la realización de objeciones, el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] no podrá hacer reclamación alguna con relación a facturas no objetadas en dicho plazo.
2. Una vez recibido por el MAYORISTA, este último contará con 30 (treinta) días hábiles para responder acerca de la solicitud de objeción. De ser procedente la reclamación, el MAYORISTA notificará al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] de la resolución que corresponda.

En caso que la objeción resulte procedente a favor del CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO], el MAYORISTA podrá autorizar (i) que el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] no tendrá la obligación de pagar las cantidades objetadas, o (ii) en el supuesto

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

de que el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO], hubiera pagado el monto objetado, el MAYORISTA emitirá en favor del CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] una nota de crédito por dicho monto, la cual podrá aplicarse a partir de la siguiente factura emitida por el MAYORISTA.

En caso de que la objeción no procediera a favor del CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO], éste se obliga a pagar el monto correspondiente dentro de los siguientes 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la resolución de la objeción respectiva. El pago de intereses moratorios podrá ser aplicable para el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO]. Los intereses serán calculados a partir de la fecha límite de pago mencionada anteriormente, y hasta el día en que se efectúe el pago por parte CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO].

En caso de que el MAYORISTA omitiere en cualquier factura adeudos o en su caso hubiese hecho un cargo por una suma menor a la correspondiente, el MAYORISTA podrá reflejarlos en cualquier momento a fin de que el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] cubra el adeudo pendiente. Dicha omisión no representará una renuncia expresa o tácita del MAYORISTA a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] a no cubrir la totalidad de los adeudos.

**d) Facturación extemporánea**

En caso de que el MAYORISTA omitiere en cualquier factura adeudos o en su caso hubiese hecho un cargo por una suma menor a la correspondiente, podrá presentar, dentro de los 120 (ciento veinte) días naturales posteriores a la conclusión del ciclo mensual de facturación correspondiente, facturas complementarias por servicios omitidos (no facturados) o incorrectamente facturados, después del periodo de emisión de la factura correspondiente a través del Sistema de Atención Mayorista y/o a través del correo electrónico señalado por parte del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO].

Estas facturas podrán ser objetadas por el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO], cuya inconformidad deberá ser notificada a la dirección de correo electrónico provista por el MAYORISTA a la firma del Convenio.

Los criterios para que la inconformidad sea procedente son:

(i) referirse exclusivamente al número aplicable a los servicios, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios;(ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] manifieste las razones de su inconformidad, (b) a elección del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO], el pago total el Servicio

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.



Mayorista de Reventa STAR bajo protesta o el pago parcial por los cargos efectivamente reconocidos, (c) como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso y (d) el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] deberá establecer un correo electrónico o indicar el medio por el cual el MAYORISTA le notificará la resolución correspondiente y/o si desea le sea notificado a través del Sistema de Atención al Mayorista.

Una vez notificada la inconformidad, el MAYORISTA revisará si todos los requisitos se han cumplido, en caso contrario avisará al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] la razón por la que la notificación es incorrecta. El CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] por una sola ocasión podrá volver a enviar la inconformidad cumpliendo con todos los requisitos. el MAYORISTA revisará si existe un error en la factura, procederá a corregirla y la enviará al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO]. De no haber error se le notificará al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] que la inconformidad no es procedente.

Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente. La inconformidad que reúna los requisitos precedentes será evaluada por el MAYORISTA, misma que deberá ser resuelta dentro de los 18 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la misma.

### QUINTA.- INTERESES MORATORIOS

En caso de falta de pago oportuno por parte del CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] de cualesquiera cantidades correspondientes a los Servicios conforme a los plazos, términos y condiciones establecidos en el Convenio, sin perjuicio de cualquier acción que el MAYORISTA tuviera derecho a ejercitar por el citado incumplimiento, el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] pagará al MAYORISTA intereses moratorios respecto de todas aquellas cantidades que permanezcan insolutas.

La tasa base para efectos del cálculo de intereses moratorios en el primer período mensual será la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio vigente en la fecha de vencimiento de las contraprestaciones o reembolsos correspondientes. Dicha tasa base se ajustará mensualmente empleando la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio vigente en la fecha en que inicie cada período mensual subsecuente, contado a partir de la fecha de vencimiento de las contraprestaciones o reembolsos correspondientes.

### SEXTA.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

El MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] se obligan a guardar estricta confidencialidad con relación a la información técnica, datos, documentos y cualquier otra información que se derive de los compromisos adquiridos en este Convenio, que sea

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

señalada como información confidencial por cualquiera de las Partes contratantes, antes y/o después de la celebración del presente instrumento, comprometiéndose ambas Partes a que en el momento de la terminación de este instrumento o en cualquier momento en que se solicite, se devolverá todo documento o información que pudiera haber recibido, obtenido o producido como resultado el Servicio Mayorista de Reventa STAR descritos en este instrumento.

Asimismo, se considerará como confidencial toda la información relacionada con los asuntos finales, presentes o futuros, así como toda la información intercambiada entre el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] y el MAYORISTA que sea remitida por las Partes conforme a los procedimientos establecidos para la instalación de los Servicios. En función de ello, se entiende que en ningún caso, directamente o a través de empresas subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, las Partes podrán utilizar dicha información para hacer prácticas que afecten la competencia y libre concurrencia.

La documentación y la información que se genere con motivo de la celebración de este Convenio será propiedad exclusiva de la parte que la produzca. Ninguna de las Partes podrá divulgar la información sin previo consentimiento por escrito de la otra Parte.

La información que se proporcione o que se llegue a conocer con motivo de este Convenio, será considerada como estrictamente confidencial, obligándose ambas Partes a no revelarla a terceras personas, tomando las providencias necesarias para que las personas que tengan acceso a información proporcionada por las Partes como consecuencia de lo pactado en este Convenio, no la divulguen.

Si la información proporcionada por cualquiera de las Partes se hiciere del conocimiento de terceros, por dolo, negligencia o mala fe, imputable a la parte receptora de la información y/o a su personal, empleados o agentes, dicha parte deberá responder por los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones legales a que se haga acreedor en términos de la legislación vigente aplicable en la materia, referentes a la revelación de secretos o al secreto profesional, en que incurriría en el supuesto de incumplir con la presente cláusula. La obligación de confidencialidad se mantendrá durante la vigencia de este Convenio y por un periodo de dos años a partir de la terminación del mismo.

No se entenderá como información confidencial, aquella que:

- (i) Sea o llegue a ser del dominio público por disposición de la autoridad o por voluntad de la Parte propietaria.
- (ii) Sea proporcionada a la parte receptora como información no confidencial o sin la indicación citada en la cláusula.
- (iii) Haya estado en posesión de la parte receptora antes de haberle sido proporcionada por la parte propietaria, o

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

Deba ser divulgada por la parte receptora en virtud de un requerimiento legal, judicial, gubernamental o administrativo, siempre que notifique por escrito a la otra parte con 3 (tres) días de anticipación a la divulgación solicitada.

La parte receptora se obliga a no revelar la información confidencial, salvo autorización previa y por escrito de la otra parte. Asimismo, la parte receptora se obliga a no usar la información confidencial para cualquier propósito distinto a lo pactado en este Convenio, y a devolver a la otra parte toda la información confidencial o las copias que de la misma se hayan efectuado, inmediatamente después de la terminación por cualquier causa de este instrumento.

Los términos de esta Cláusula aplican a la información que se encuentre a disposición de las Partes en el Sistema de Atención Mayorista.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula, continuará vigente por el término de cinco años contados a partir de la fecha de terminación del presente Convenio; por lo que tanto el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] y el MAYORISTA se obligan en todo caso, a indemnizar a la parte afectada por los daños y perjuicios que el incumplimiento de la presente cláusula pudiera ocasionarle, así como a sacar en paz y a salvo a la parte afectada de cualquier juicio, demanda o sanción derivada de algún incumplimiento a la presente cláusula.

**SÉPTIMA.- INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS**

En caso de que el MAYORISTA no cumpla con la entrega, instalación y puesta en operación de los Servicios, previo cumplimiento por parte del CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] de cada uno de los requisitos necesarios para tal efecto, las Partes acordarán lo conducente a las penas convencionales correspondientes de conformidad con el Anexo "B" de la Oferta de Referencia. El MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] realizarán previamente un acuerdo de conciliación de eventos y con base en los resultados obtenidos se determinará si existen saldos por pagar.

Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] o al cliente final, ni los que deriven de una causa de fuerza mayor o caso fortuito ni aquellos no imputables al MAYORISTA, los que de manera enunciativa mas no limitativa, pueden consistir en: inundaciones, guerras, huracanes, incendios, huelgas, sismos, terremotos, retrasos en la obtención de permisos de trabajo en la vía pública (municipales, estatales o federales), acondicionamiento de sitios del cliente que no estén listos, plantones en vía pública y negación de acceso a las instalaciones del cliente final.

Los días de retraso imputables a los proveedores sí serán computados para efectos de penas convencionales, por la falta de aprovisionamiento de los elementos y equipos esenciales para la prestación el Servicio Mayorista de Reventa STAR de Reventa objeto del presente Convenio.

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, es decir, con 10 (diez) días hábiles de anticipación a la fecha señalada para suspender el trabajo. Las Partes acordarán en ese caso las medidas que le permitan a la Parte que reciba un aviso de suspensión continuar en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Convenio. En caso de suspensión el Servicio Mayorista de Reventa STAR de Reventa como consecuencia de una huelga, ninguna de las Partes tendrá el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.



**OCTAVA.- PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD**

- 8.1** Los equipos y demás elementos necesarios para la prestación el Servicio Mayorista de Reventa STAR y que sean suministrados por el MAYORISTA, son de la exclusiva propiedad del MAYORISTA.
- 8.2** En consecuencia, el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de los equipos necesarios para el uso el Servicio Mayorista de Reventa STAR contratados. En caso de que cualquiera de las Partes haya instalado equipos en los sitios de la otra parte, se obliga a retirarlos de conformidad con los procesos de baja establecidos en los Servicios objeto de la Oferta de Referencia.

**NOVENA.- GARANTÍAS DEL CONVENIO**

**9.1 GARANTÍA PARA EL PAGO DE LAS CONTRAPRESTACIONES.** Mientras se encuentre vigente el presente Convenio, el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] mantendrá constituida una carta de crédito o billete de depósito en garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este Convenio, por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones por un mes de servicio. El monto de la carta de crédito o billete de depósito de un CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] que realice por primera vez la contratación del Servicio Mayorista de Reventa STAR deberá ser pactada entre las Partes de forma proporcional, considerando el monto de cada servicio contratado, no debiendo ser menor de la cantidad de \$XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. La carta de crédito o billete de depósito se sujetará a los términos de la Legislación vigente en la materia, y en lo no previsto por ésta, a lo dispuesto en Código Civil Federal.

**9.2 MODIFICACIÓN DE LAS GARANTÍAS.** No obstante lo anterior, las Partes podrán renegociar de forma anual las características de la garantía a que se refiere esta Cláusula OCTAVA, a fin de reflejar el valor real de las obligaciones que garantizarán, así como la solvencia y el comportamiento crediticio del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE.

**DÉCIMA.- CESIÓN DE DERECHOS**

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

Salvo por mandato de ley o de autoridad administrativa o judicial competente, las Partes deberán cumplir las obligaciones a su cargo por sí mismas y, en consecuencia, los derechos y las obligaciones derivados del presente Convenio en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna sin la autorización previa y por escrito de la otra parte, autorización que no será negada sin razón justificada.

Las Partes acuerdan que las cuentas por cobrar al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] y en favor del MAYORISTA, presentes o futuras, podrán ser cedidas por cualquier medio legal a instituciones de crédito, fideicomisos u organizaciones auxiliares de crédito, o cualquier otra persona o vehículo, tanto nacionales como extranjeras.

Queda exceptuada de lo previsto en esta Cláusula la cesión total o parcial de los derechos y obligaciones del presente Convenio (i) que el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] efectúe a sus filiales, afiliadas, subsidiarias o controladora, la cual requerirá exclusivamente previa notificación por escrito al MAYORISTA, salvo en el caso de cesión de derechos de cobro, que requiere autorización expresa del MAYORISTA y (ii) que el MAYORISTA efectúe a sus filiales, afiliadas, subsidiarias o controladora, la cual requerirá exclusivamente previa notificación por escrito al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO].

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cualquiera de las Partes podrá ceder libremente a sus filiales o subsidiarias aquella parte de la explotación el Servicio Mayorista de Reventa STAR que le fueron concesionados, con la sola autorización que al efecto expida el Instituto, siempre que continúe obligada la parte cedente conforme a este Convenio, salvo consentimiento expreso de la otra Parte.

Las Partes establecen que cualquier cesión y/o transferencia realizada por cualquiera de ellas en contravención a los términos del presente Convenio constituirá incumplimiento del mismo. La Parte que incumpla deberá responder, mantener en paz y a salvo e indemnizar de los gastos razonables a la otra Parte de cualquier reclamo o responsabilidad en que pudieren incurrir como consecuencia de la cesión realizada en contravención a lo dispuesto en el presente Convenio.

Finalmente, las Partes acuerdan que el Concesionario no podrá otorgar licencias o sub-licencias a tercero alguno respecto de los Contenidos.

**DÉCIMA PRIMERA. - CONTINUIDAD Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS****11.1 Continuidad de los Servicios**

El MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] se obligan a realizar sus mejores esfuerzos para evitar en todo momento la interrupción el Servicio Mayorista de Reventa STAR materia del presente Convenio. Al efecto y sin perjuicio de las obligaciones a cargo del MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] conforme a este Convenio,

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.

las Partes deberán asistirse mutuamente para procurar la continuidad el Servicio Mayorista de Reventa STAR.

Las Partes deberán informar con cuando menos 10 (diez) días hábiles de anticipación, o antes si es razonablemente posible, acerca de cualquier actividad que sea previsible y que pueda afectar a la prestación o recepción continua de los Servicios.

El MAYORISTA deberá contemplar soluciones alternativas correctivas que permitan la continuidad el Servicio Mayorista de Reventa STAR de telecomunicaciones que proporciona al amparo de este CONVENIO y la Oferta al momento en que le sea notificado el cierre de una central o instalación equivalente.

### 11.2 Suspensión temporal

**11.2.1** De presentarse un evento de caso fortuito o de fuerza mayor, o durante periodos de emergencia, que impidan temporalmente al MAYORISTA prestar los Servicios materia de la ORESTAR en los términos del presente Convenio, se suspenderán los efectos del mismo (total o parcialmente), durante el tiempo que transcurra y hasta que se subsane y normalice la situación que hubiese originado dicho impedimento, y el MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] acordarán las acciones y servicios extraordinarios que se requieran para restablecer, regularizar y garantizar la continuidad el Servicio Mayorista de Reventa STAR materia del presente Convenio.

La Parte afectada por cualquier evento de caso fortuito o de fuerza mayor, o durante periodos de emergencia, notificará a la otra Parte dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que tenga conocimiento de la existencia del evento de que se trate, proporcionando detalles sobre el mismo. En su caso, se podrá dar por terminado el Convenio (total o parcialmente) sin responsabilidad alguna para el MAYORISTA y el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] cuando el evento de caso fortuito o fuerza mayor, o el periodo de emergencia, no permita la operación de los equipos o cualquier elemento propio el Servicio Mayorista de Reventa STAR por un plazo mayor a 30 (treinta) días y siempre y cuando el MAYORISTA no esté en posibilidad de proveer al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] una solución temporal o definitiva en un plazo no mayor a 15 (quince) días para el primer supuesto o 4 (cuatro) meses en el caso del segundo.

En tal supuesto, el MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] informarán al Instituto lo conducente hasta en tanto la situación que dio origen a la afectación de que se trate, sea superada y se reestablezcan los Servicios materia de la Oferta de Referencia.

En tales casos, el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] pagará al MAYORISTA las contraprestaciones correspondientes a los Servicios efectivamente prestados y hasta el momento en que hubiesen sido suspendidos.



**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**



11.2.3 El MAYORISTA podrá suspender en cualquier momento la provisión del Servicio de Reventa STAR por falta de pago oportuno por parte del Concesionario a las contraprestaciones establecidas en el presente Convenio.

El MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] convienen en que el MAYORISTA restablecerá la transmisión del Servicio Mayorista de Reventa STAR, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la fecha en que el Concesionario haya realizado el pago de las contraprestaciones establecidas en el presente Convenio.

**DÉCIMA SEGUNDA.- CAUSAS DE FUERZA MAYOR Y/O CASO FORTUITO**

Ninguna de las Partes será responsable por caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo sin limitar, guerras, ataques terroristas, disturbios políticos, manifestaciones, levantamientos armados, desastres naturales, paros o huelgas, acciones directas o indirectas de las autoridades mexicanas y/o extranjeras.

En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba (ya sea directamente o por conducto de: (i) la empresa titular del Convenio colectivo respectivo y/o (ii) el sindicato) un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo. En caso de suspensión el Servicio Mayorista de Reventa STAR como consecuencia de una huelga, ninguna de las Partes tendrá el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.

El MAYORISTA tampoco será responsable por la suspensión de la transmisión de alguna de las Señales sea resultado de algún acto u omisión imputable a los titulares de los derechos patrimoniales de la Señal en cuestión, o a fallas de tipo técnico o tecnológico, cuya solución esté fuera del control o no sea responsabilidad del MAYORISTA.

En todos los supuestos contemplados en esta cláusula, las Partes deberán dar aviso al Instituto del evento de caso fortuito o causa de fuerza mayor, acompañando las pruebas que justifiquen las causas de la suspensión del servicio y las posibles soluciones para la reparación.

**DÉCIMA TERCERA.- VIGENCIA**

**13.1 DURACIÓN DEL CONVENIO**

El presente Convenio estará vigente como mínimo a partir de la fecha de su firma hasta el 31 de diciembre de 2025, salvo que sea modificado, terminado anticipadamente o rescindido conforme a lo previsto en el presente instrumento y demás disposiciones aplicables. Sin embargo, las Partes podrán acordar vigencias superiores a este plazo mínimo del Convenio considerando las necesidades propias del Servicio Mayorista de Reventa STAR a prestarse al amparo de la Oferta de Referencia.

## Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.

En caso de que el presente Convenio sea terminado o rescindido, las obligaciones de pago líquidas y exigibles derivadas del presente Convenio subsistirán hasta su debido e íntegro cumplimiento. De igual manera subsistirán en términos de ley aquellas obligaciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes aún después de ocurrida la terminación o rescisión del Convenio.

No obstante, lo anterior, cada servicio objeto del presente Convenio tendrá la vigencia mínima forzosa por la que cada uno de ellos fue contratado, por lo que subsistirán independientemente de la vigencia del Convenio.



### 13.2 TERMINACIÓN ANTICIPADA

Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente Convenio sin responsabilidad alguna y sin que medie declaración judicial o administrativa, para lo cual deberá dar aviso al Instituto a efecto de que éste lleve a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente, autorice, la terminación anticipada.

Con la notificación que se realice al Instituto, se deberá de adjuntar la información correspondiente para la protección de los intereses del público en general, de los usuarios y de los suscriptores de las Partes. Para efectos de esta cláusula, la parte que requiera dar por terminado el presente Convenio deberá dar aviso por escrito a la otra parte y al Instituto con una anticipación de 30 (treinta) días naturales, cuando se presente una o más de las causales siguientes:

- A) Revocación del título de concesión o autorización de cualquiera de las Partes;
- B) Declaración judicial o resolución administrativa emitida por autoridad competente que así lo ordene;
- C) Novación de los términos, condiciones, derechos y obligaciones contractuales;
- D) Utilización el Servicio Mayorista de Reventa STAR de Reventa del MAYORISTA con fines ilícitos;
- E) Cambio radical de las condiciones económicas que rigen los servicios, de tal manera que se vuelva económicamente inviable la prestación de los mismos;
- F) Se presente un estado de excepción como guerra, invasión, conflicto armado, por el cual no se puedan salvaguardar las garantías individuales.

En cualquiera de los eventos anteriores, el Instituto, llevará a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente autorizará la terminación anticipada del presente Convenio, debiendo adoptarse las medidas pertinentes para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes, a fin de que queden debidamente garantizados.

En todo caso, para que la terminación anticipada solicitada por el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] sea procedente, éste deberá estar al corriente en sus obligaciones de pago derivadas de la prestación el Servicio Mayorista de Reventa STAR objeto del presente Convenio.

13.3 Las obligaciones pendientes de cumplimiento por las Partes, quedarán subsistentes hasta su total cumplimiento.

#### DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN DEL CONVENIO

Si cualquiera de los eventos ("**Causas de Rescisión**") descritos a continuación ocurriese, la parte afectada, independientemente de los remedios o cualesquiera acciones previstas por la ley, podrá rescindir este Convenio sin necesidad de resolución judicial o administrativa alguna y sin responsabilidad frente a la otra parte, para lo cual deberá dar aviso al Instituto a efecto de que éste lleve a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente se pronuncie al respecto. Con la notificación que se realice al Instituto, se deberá adjuntar la información que acredita el aludido incumplimiento. Para efectos de la presente cláusula, la parte afectada deberá notificar por escrito, con 30 (treinta) días naturales de anticipación, a la parte incumplida, con copia para el Instituto. Las Causas de Rescisión son las siguientes:

##### a) Incumplimiento de obligaciones de pago.

Si el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] incumple con el pago de las facturas o contraprestaciones adeudadas al MAYORISTA con motivo el Servicio Mayorista de Reventa STAR prestados al amparo del presente Convenio; con la salvedad de las facturas que se encuentren en un proceso conciliatorio.

No obstante, no se considerará como incumplimiento la falta de pago de aquellas facturas que se encuentren pendientes de aclaración o en proceso de conciliación conforme a los términos y condiciones establecidas en el presente instrumento. Sin embargo, una vez resuelta la aclaración correspondiente, deberán ser liquidadas por el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] en caso de que la disputa haya sido resuelta en su contra, por lo que de no proceder el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] al pago de dichas facturas, deberá observarse lo dispuesto en el presente inciso b).

Las contraprestaciones que quedaren pendientes al término del presente instrumento deberán ser cubiertas por el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] a más tardar dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que surta efectos la rescisión.

##### b) Conductas ilícitas

Si el MAYORISTA o el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] incurren en alguna conducta ilícita conforme a la ley o contraria al presente Convenio.

##### c) Concurso Mercantil

En caso de que (a) se afecten todos o parte sustancial de los bienes de cualquiera de las Partes y/o sus Filiales como consecuencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, y/o (b) se impida a cualquiera de ellas el cumplimiento de cualquiera de sus términos y condiciones, derivados de:

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

(i) acción o procedimiento de concurso mercantil, disolución, cesión general de sus bienes para beneficio de sus acreedores u otros de naturaleza análoga, y/o (ii) orden de embargo, ejecución o confiscación (en tanto no sea garantizada, desechada o dejada sin efectos, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos dicha orden en lo que se resuelve de forma definitiva).



**d) Uso distinto**

En caso de que el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] use los Servicios objeto del presente Convenio para un fin distinto al convenido.

**e) Información falsa**

La entrega de información falsa antes y para la celebración del presente Convenio, así como durante el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo.

**f) Violación a las obligaciones de confidencialidad**

En caso de que alguna de las Partes utilice indebidamente o divulgue la información proporcionada por su contraparte con el carácter de confidencial, sin perjuicio de cualesquiera acciones legales que tenga a su favor la parte afectada.

**Periodo de Cura**

Si una vez dada la notificación de rescisión la parte incumplida subsana la Causa de Rescisión dentro del término de 10 (diez) días señalado, la rescisión no surtirá efectos.

Esta disposición no será aplicable en el caso de los supuestos señalados en los incisos c), d) y f) de la presente Cláusula, conviniendo el MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] que en dichos supuestos bastará la notificación de rescisión dada en términos del primer párrafo de esta Cláusula y que transcurra el término señalado en dicho párrafo, para que la rescisión surta plenos efectos legales, sin necesidad de declaración judicial previa.

**Caso fortuito o fuerza mayor**

No se considerará incumplimiento del MAYORISTA o del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO], cuando la falta de cumplimiento se deba a eventos de caso fortuito o fuerza mayor, siempre que dicho caso fortuito o fuerza mayor se acredite debidamente en términos de la ley aplicable.

**DÉCIMA QUINTA.- PERJUICIOS A TERCEROS**

Si derivado de la operación el Servicio Mayorista de Reventa STAR materia del Convenio se causan perjuicios a terceros, y se comprueba la responsabilidad directa ya sea del

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

El CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] o de MEGACABLE, la parte responsable se obliga a sacar en paz y a salvo a su contraparte y a liberarla de toda responsabilidad al respecto.

**DÉCIMA SEXTA.- RELACIONES LABORALES**

El MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] cuentan con su propio personal y elementos propios suficientes para cumplir con las obligaciones de cualquier índole que deriven de las relaciones con sus trabajadores, en los términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo.

Tanto el MAYORISTA como el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO], como empresarios y patrones de su propio personal,

En el caso de que el MAYORISTA o el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] contraten o subcontraten con terceros una o más actividades derivadas de este Convenio, deberán cerciorarse que esa contratación se apegue a todos y cada uno de los términos de este Convenio, siendo siempre dicha contratación bajo su exclusiva responsabilidad.

Tanto el MAYORISTA como el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] llevarán a cabo las tareas derivadas de este Convenio con sus propios medios, utilizando los servicios de sus propios trabajadores o los de terceras personas libremente contratadas por ellas. El MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] no podrán disponer de los trabajadores de la otra parte, para que preste servicios o ejecuten trabajos bajo su dirección.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- CONDUCTAS ILÍCITAS**

El MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] acuerdan trabajar estrechamente y en forma conjunta para combatir la comisión de conductas ilícitas por parte de terceros en relación con el Servicio Mayorista de Reventa STAR materia del presente Convenio.

En caso de que el MAYORISTA o el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] detecten que un tercero se encuentra haciendo uso ilegal del Servicio Mayorista de Reventa STAR materia del presente Convenio o equipos inherentes a los mismos, se obligan a dar aviso a la otra parte en un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales contados a partir de la fecha en que se tenga conocimiento de dicha conducta, a efecto de que se tomen las precauciones o las acciones que correspondan.

Cuando se detecte la posible comisión de actos ilícitos relacionados con la prestación del Servicio Mayorista de Reventa STAR objeto de este Convenio, tanto el MAYORISTA como el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] cooperarán para comprobarlos y combatirlos en el menor tiempo posible.

## **Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

El MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] se obligan a no incurrir en ninguna conducta o actividad ilícita.

El MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] reconocen la facultad que legalmente corresponde al Instituto para realizar inspecciones y verificaciones en las instalaciones de cualquiera de las Partes, a solicitud debidamente justificada de la otra parte, con el propósito de verificar la existencia, en su caso, de conductas ilícitas o prohibidas.



### **DÉCIMA OCTAVA.- OBLIGACIONES CON LOS TITULARES DE LOS DERECHOS DE PATRIMONIALES DE LAS SEÑALES Y/O CONTENIDOS**

Las Partes convienen que, en el evento de que existan requisitos adicionales por cumplir con los titulares de los derechos patrimoniales de las señales, tales como, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser incrementos en las tarifas, venta de señales contratadas en un paquete específico, aumento al número de suscriptores que reciban las señales, entre otras:

- El MAYORISTA notificará al Concesionario de dicha situación; y
- El Concesionario contará con un plazo de 10 (diez) días naturales para dar contestación a la notificación mencionada en el inciso a) inmediato anterior.

En caso de que el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] durante el plazo de 10 (diez) días antes mencionado no manifieste por escrito oposición alguna para el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en el párrafo inmediato anterior, se entenderá que el Concesionario ha aceptado las nuevas condiciones y obligaciones.

### **DÉCIMA NOVENA.- MARCAS**

El CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] en este acto acuerda en no utilizar el nombre, marcas, logotipos y/o cualquier otro signo distintivo del MAYORISTA y de los titulares de los derechos patrimoniales representadas por el MAYORISTA, salvo previo consentimiento por escrito del MAYORISTA o de los titulares de los derechos patrimoniales referidos.

En caso de que surja alguna demanda, queja o reclamación por parte de algún tercero como resultado de la violación por parte del CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] a lo previsto en el párrafo inmediato anterior, el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] se obliga a mantener en paz y a salvo al el MAYORISTA de dicha queja, reclamación o demanda.

### **VIGÉSIMA.- OBLIGACIONES FISCALES**

Ambas Partes están de acuerdo en cumplir con las obligaciones fiscales establecidas a su cargo, así como al pago de los impuestos correspondientes, en virtud de la prestación el Servicio Mayorista de Reventa STAR materia del presente Convenio y de acuerdo con la legislación vigente.



### VIGÉSIMA PRIMERA.- ACUERDO INTEGRAL

El presente Convenio, así como cualquier documento que deba ser otorgado o entregado de acuerdo con lo que aquí se establece, constituye el acuerdo integral entre el MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] y deja sin efecto toda negociación previa, declaración y acuerdo, ya sea verbal o escrito, en lo que se oponga al presente Convenio.

### VIGÉSIMA SEGUNDA.- DOMICILIOS

**19.1** Las Partes convienen que cualquier solicitud o notificación deberá hacerse de forma escrita o a través de cualquier medio electrónico aceptado por las Partes del cual quede constancia de su realización con acuse de recibo. Para tal efecto las Partes señalan como sus domicilios los siguientes:

EL MAYORISTA

[ ]

CONCESIONARIO DE STAR [O AUTORIZADO]

[ ]

**19.2** El MAYORISTA designa como punto de contacto a efectos de que el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] efectúe la contratación el Servicio Mayorista de Reventa STAR materia del presente Convenio y para la atención de incidencias, a:

[ ]

Teléfono: [ ]

Correo electrónico: [ ]

**19.3** En caso de que cualquiera de las Partes cambiara de domicilio, deberá notificarlo a la otra parte con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que ocurra tal evento de lo contrario se entenderá que los avisos, notificaciones o comunicaciones que conforme a este Convenio deban darse surtirán efectos legales en el último domicilio así informado a la otra parte.

### VIGÉSIMA TERCERA.- ARREGLO AMISTOSO DE DIFERENCIAS.

Las Partes expresan su firme convicción que de toda buena fe, en caso de presentarse diferencias o disputas por virtud de la interpretación y cumplimiento del presente Convenio o de sus Anexos, tratarán de resolverlas entre ellos en forma amistosa en un plazo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de que los solicite el CONCESIONARIO DEL STAR [O

## **Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**

AUTORIZADO], y al efecto, seguirán un proceso de consulta mutua a efecto de evitar controversias, incluyendo, si las Partes lo consideran necesario, consultas a expertos o autoridades sin que esto implique renuncia a los derechos que tengan. Lo anterior con independencia de la posibilidad que tienen los concesionarios de solicitar en cualquier momento dentro del plazo antes mencionado, la intervención del Instituto en caso de existir términos y condiciones no convenidas entre las partes.



Se considerará que los intentos para lograr una solución amistosa de común acuerdo no han sido satisfactorios, cuando en cualquier tiempo y estado del procedimiento una de las Partes notifique por escrito, sin ningún otro requisito, a la otra dicha circunstancia, en cuyo caso, las Partes podrán ejercer sus derechos como proceda conforme a la ley.

### **VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN APLICABLE**

Para la interpretación y cumplimiento del Convenio, las Partes se someten expresamente a las leyes aplicables y a los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiere corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

### **VIGÉSIMA QUINTA.- CONDICIÓN SUSPENSIVA**

Las Partes acuerdan expresamente que el presente Convenio y sus efectos se encuentran sujetos al cumplimiento de la condición suspensiva consistente en que el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] constituya a favor del MAYORISTA la garantía a la que se hace referencia en la Cláusula Octava del presente Convenio, en el entendido de que el MAYORISTA no estará obligada a prestar al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] el Servicio en tanto dicha garantía no esté plenamente constituida a satisfacción del MAYORISTA de acuerdo con lo establecido en la cláusula aplicable.

### **VIGÉSIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN DE MEDIDAS DE PODER SUSTANCIAL**

En el momento en el que el Instituto emita y notifique al MAYORISTA cualquier resolución que modifique las obligaciones a cargo del MAYORISTA en materia de poder sustancial, en su carácter de Agente Económico con Poder Sustancial de Mercado o en el supuesto de que se emita precepto legal alguno que modifique dichas obligaciones, o en el momento en que el MAYORISTA obtenga resolución favorable en cualesquier medio de impugnación interpuesto en contra de la Resolución mediante la cual se determinó la tenencia de poder sustancial y/o la Resolución ORESTAR y/o la determinación de medidas asimétricas emitida en consecuencia y/o la LFTR, el MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] se obligan a negociar de buena fe, con independencia de las acciones que el Instituto pueda ejercer en el marco de sus facultades de acuerdo con la normatividad vigente, durante un periodo de 120 (ciento veinte) días naturales, los nuevos términos y condiciones aplicables a los Servicios objeto del presente Convenio, que reflejen la nueva situación jurídica aplicable a dichos servicios, plazo

**Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Anexo D.**



durante el cual permanecerán vigentes las últimas tarifas, términos y condiciones suscritos entre las Partes

Las Partes podrán acordar prorrogar, de mutuo acuerdo, el periodo de negociación cuantas veces lo consideren necesario.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.- TRATO NO DISCRIMINATORIO**

EL MAYORISTA y el CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] convienen en que deberán actuar sobre bases de Trato No Discriminatorio respecto el Servicio Mayorista de Reventa STAR materia del presente Convenio que provean a otros concesionarios.

En caso de que el MAYORISTA haya otorgado u otorgue, ya sea por acuerdo entre las partes o por resolución del Instituto, distintos y mejores términos y condiciones a otros CONCESIONARIOS [O AUTORIZADOS], a sus propias operaciones, subsidiarias, filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico respecto del Servicio Mayorista de Reventa STAR materia del presente Convenio, deberá hacer extensivos dichos términos y condiciones al CONCESIONARIO DEL STAR [O AUTORIZADO] a partir de la fecha en que se lo soliciten. A petición del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] se deberá celebrar el convenio modificatorio que establezca o incorpore las modificaciones correspondientes, en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud.

**VIGÉSIMA OCTAVA.- DESACUERDOS**

En caso de existir algún desacuerdo entre las Partes conforme con lo previsto en las Obligaciones Décima Sexta y Décima Séptima del Anexo Único de la Resolución de Obligaciones, el MAYORISTA o el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO], o ambas, solicitarán la intervención del Instituto a efecto de que resuelva la controversia suscitada, en términos de lo dispuesto en Obligaciones STAR y siguiendo el procedimiento establecido por el artículo 129 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Leído que fue el presente Convenio y enteradas las Partes de su contenido y alcance legal, estando de acuerdo en obligarse en los términos y condiciones contenidos en el mismo, las Partes lo firman por duplicado en la Ciudad de México, el día [ ] de [ ] de [ ].

**EL MAYORISTA**

[ ]

[ ]

[ ]

DAVID GORRA FLOTA, SECRETARIO TÉCNICO DEL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, con fundamento en los artículos 25, párrafo primero de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y 16, párrafo primero, fracción XIX, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones. -----

-----  
CERTIFICA  
-----

Que el presente documento, constante de sesenta y seis fojas útiles, es una reproducción fiel del Anexo Único que forma parte de la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones resuelve y modifica los términos y condiciones de la Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Reventa del Servicio de Televisión y Audio Restringidos presentada por las empresas Megacable Holdings, S.A.B. de C.V., Telefonía por Cable, S.A. de C.V., Entretenimiento Satelital, S.A. de C.V., Productora y Comercializadora de Televisión, S.A. de C.V. y Proveedor de Servicios de Televisión, S.A. de C.V., aplicable para 2025.", aprobada por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante Resolución P/IFT/260325/88, en su VI Sesión Ordinaria, celebrada el veintiséis de marzo del año dos mil veinticinco, mismo que se tuvo a la vista y que fue debidamente cotejado. -----

-----  
Ciudad de México, a treinta y uno de marzo del año dos mil veinticinco. -----  
-----



*[Handwritten signature in blue ink]*

