



Código de Prácticas Comerciales

ÍNDICE	
ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES	5
AVISO	18
ANTECEDENTES	19
¿Quiénes Somos?	19
Nuestro Objetivo.....	19
¿Qué ofrece Telcel?.....	19
Tecnologías de Telcel	19
GSM (2G)	20
UMTS (3G)	21
LTE (4G)	22
COBERTURA	23
Cobertura Autorizada	23
Cobertura garantizada Telcel.....	25
MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	26
El Que Llama Paga	26
El Que Recibe Paga.....	27
MODALIDADES DE PAGO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO	28
Pospago	28
Límite de consumo y Saldo conocido	30
Planes Tarifarios Mixtos o de Consumo controlado	32
Números Gratis.....	33
Garantía de Pago (FIANZA)	35
Amigo de Telcel (PREPAGO)	36
¿Qué es Amigo de Telcel?	36
¿Qué es Amigo Kit?	37
Saldos.....	37
¿Cómo se consume tu Saldo?	40
¿Cómo se aplican tus recargas de Saldo?	41
¿Cómo consultar tu Saldo?	41
¿Qué vigencia tienen tus Saldos?	41
Recargas Amigo de Telcel.....	42
Recarga de saldo en Estados Unidos.....	44
Números Frecuentes.....	47
Ciclo de Vida de las líneas Amigo de Telcel (PREPAGO)	48
Estado de Cuenta Amigo.....	50
Esquema de cobro Amigo de Telcel.....	51
LARGA DISTANCIA	54
Larga Distancia Nacional	54
Larga Distancia Internacional.....	54

ROAMING INTERNACIONAL (SERVICIO DE “USUARIO MÓVIL VISITANTE”)	56
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y DISPONIBLES	64
SERVICIOS ADICIONALES	65
Marcaciones Especiales	76
Marcaciones de Emergencia.....	77
Marcaciones Oficiales.....	77
Rescatel Plus por Banco INBURSA, S.A. Institución de Banca Múltiple, Gupo Financiero INBURSA.....	78
*Casa (*2272)	79
CÍRCULO AZUL	81
FACTURACIÓN	90
La Factura Fiscal	91
Talón de Pago.....	92
Estado de Cuenta	92
Factura Electrónica	93
Lugares para realizar el Pago de tu Factura.....	94
Formas de Pago	94
SUSPENSIÓN DE SERVICIOS	97
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	99
PORTABILIDAD	100
Cámbiate a Telcel.....	100
TRÁMITES	105
TIEMPOS MÁXIMOS DE RESPUESTA A LOS PRINCIPALES TRÁMITES	119
ATENCIÓN A CLIENTES	121
Atención a Clientes en Línea (CHAT)	121
Kioscos Telcel	122
Cajeros ATM Telcel.....	122
Centro de Atención Telefónicos (*264 Y *111)	123
Centro de Atención a Clientes (CAC’S).....	124
Servicio Técnico Telcel (STT)	125
Instituto Federal de Telecomunicaciones y PROFECO	125
CONCILIANET	125
CONCILIACIÓN TELEFÓNICA	125
SOY USUARIO (IFT)	125
Mi Telcel	126
POLÍTICAS DE SERVICIO	128
Política de Aplicación de Penas Convencionales	128
Política de Neutralidad de RED	131
Política de Uso Justo	135

Desbloqueo de Equipos.....	137
Política de Uso de Redes Sociales Incluidas (POSPAGO).....	139
Política de Uso de Redes Sociales Incluidas (AMIGO DE TELCEL).....	143
Política de Uso Razonable de Servicios Ilimitados.....	147
Cesión de Derechos Total o Parcial de Líneas.....	149
NOS IMPORTA MÉXICO.....	149
ACCESIBILIDAD.....	150
CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.....	151
I. Libertad de Elegir.....	151
II. Derecho a la Portabilidad y el Desbloqueo.....	152
III. Derecho a Condiciones de Contratación Claras, Justas y Equitativas.....	153
IV. Cargos por Servicio.....	155
V. Derecho a la Calidad en el Servicio y en el Equipo Terminal.....	156
VI. Derecho a la Información.....	157
VII. Derecho a la Privacidad y a la Protección de Datos Personales.....	158
VIII. Derechos de Accesibilidad de los Usuarios con Discapacidad.....	159
IX. Derecho a la NO Discriminación.....	160
X. Derecho de Acceso Gratuito a un Número Telefónico de Servicios de Emergencia.....	160
XI. Derecho a la Suspensión del Servicio por Reporte de Robo o Extravío.....	161
XII. Derechos Adicionales de los Usuarios de Televisión de Paga (POR CABLE O VÍA SATÉLITE).....	161
XIII. Derecho a la Protección.....	162

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

*111

Es el número gratuito de acceso al **CAT** para **Usuarios** que tienen contratado un **Plan Tarifario de Telcel**. Para acceder al mismo basta con teclear desde el Equipo Terminal la marcación ***111** seguida de la tecla **SEND** o **LLAMAR**.

*123

Es el número gratuito de acceso al sistema de cobranza para **Usuarios** que tiene contratado un plan tarifario de Telcel. Para acceder al mismo basta con teclear desde el equipo terminal la marcación ***123** seguida de la tecla **SEND** o **LLAMAR**. (**Cobranza R-9**).

*133#

Corresponde a la marcación gratuita a través de la cual el usuario puede consultar vía **USSD** el Saldo con el que cuenta su línea del **Sistema Amigo de Telcel**.

*135

Es el número gratuito a través del cual el usuario puede consultar el número restante de eventos adquiridos (**minutos, SMS, Megabytes, entre otros**) como parte del Esquema de Cobro Amigo OnLife o, a través de la contratación de Paquetes como el 100 o 200.

*229

Es el número gratuito de acceso al sistema de correspondencia para **Usuarios** que tienen contratado un **plan tarifario de Telcel** y reciban su factura o requieran cambiar su domicilio. Para acceder al mismo basta con teclear desde el equipo terminal ***229** seguido de la tecla **SEND** o llamar.

*255

Es el número gratuito de acceso al sistema de Llamada de Bienvenida para **Usuarios** que acaban de contratar un plan tarifario de Telcel. Para acceder al mismo basta con teclear desde el equipo terminal ***255** seguido de la tecla **SEND** o **LLAMAR**.



*264

Es el número gratuito de acceso al **CAT** para usuarios del **Sistema Amigo de Telcel (sin importar el Esquema de Cobro seleccionado)**. Para acceder al mismo basta con teclear desde el Equipo Terminal ***264** seguido de la tecla **SEND** o **LLAMAR**.

*611

Es el número gratuito de acceso al **CAT** para usuarios del **Aló (sin importar el Esquema de Cobro seleccionado)**. Para acceder al mismo basta con teclear desde el Equipo Terminal ***611** seguido de la tecla **SEND** o **LLAMAR**.

2G

Es la abreviación de Segunda Generación (**2G**) de **Telefonía Móvil**. Se refiere al cambio de estándares y protocolos de telefonía móvil analógica a digital. Comprende los estándares y protocolos digitales utilizados para la prestación de servicios de telefonía móvil digitales, como por ejemplo: **GSM, GPRS y EDGE**.

3G

Es la abreviación de **Tercera Generación (3G)** de transmisión de voz y datos a través de telefonía móvil. Comprende estándares y protocolos utilizados para la prestación de servicios de telefonía y acceso a Internet móviles como: **UMTS, HSDPA, HSPA y H+**, entre otros.

ALÓ

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional que permite recargas de Saldo de **10, 20, 30 y 50** pesos, con el que tus llamadas se cobran por segundo, no por minuto. Para contar con este **Esquema de Cobro** es necesario acudir a un Centro de **Atención a Clientes Telcel** y solicitar el cambio a fin de que te sea entregada sin costo una nueva **Sim Card** activa en dicho esquema. Los usuarios nuevos pueden contratar los servicios a través de la compra de un **Aló Kit** o un **Chip Aló** para utilizar en un **Equipo Terminal** de su propiedad.

ALÓ KIT

Es **Equipo Terminal + Chip Inteligente**. Se refiere a la compra de un **Equipo Terminal** que incluye una **Tarjeta SIM** activada con una línea del esquema de cobro **Aló**.

AMIGO BASE/NORMAL

Esquema de **Cobro del Sistema Amigo de Telcel** que ya no se encuentra comercialmente vigente. No obstante, las líneas que fueron originalmente activadas con este Esquema de Cobro continúan operando de acuerdo a las tarifas previstas para el mismo. Para saber cuál es el Esquema de Cobro que tienes activado y conocer los Esquemas de Cobro comercialmente vigentes con los que podrás obtener mejores tarifas y optimizar el consumo de tu Saldo llama sin costo al ***264** desde tu Telcel.

AMIGO CHIP

Es la **Tarjeta SIM (Chip Inteligente)** activada con una línea del **Sistema Amigo de Telcel (prepago)** que puede o no incluir **Saldo de Regalo**.

AMIGO DE TELCEL

Es el **Sistema de Prepago de Telcel** que funciona a través de la recarga de Saldo (**mediante Fichas Amigo o Recargas Electrónicas**) Y el correspondiente débito de las cargas por servicio utilizado: **Voz, Datos, Mensajes de Texto SMS/MMS, Descarga de Contenidos, Acceso a Servicios de Terceros, etc.**

AMIGO FIDELIDAD

Esquema de Cobro del **Sistema Amigo de Telcel** en el cual tus llamadas a números Telcel tienen una tarifa preferencial. Este esquema de cobro actualmente ya no se encuentra comercialmente vigente. No obstante, las líneas que fueron originalmente activadas con este Esquema de Cobro continúan operando de acuerdo a las tarifas previstas para el mismo.

AMIGO KIT

Es **Equipo Terminal + Chip Inteligente**. Se refiere a la compra de un **Equipo Terminal con Telcel** que incluye una **Tarjeta SIM** activada con una línea del **Sistema Amigo** de Telcel.

AMIGO ONLIFE

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional para todos los usuarios activos y nuevos del **Sistema Amigo** de Telcel con el que tus recargas de Saldo son convertidas en canastas de eventos con duración de **30 días**. Para contar con este Esquema de Cobro es necesario que llames al ***264** sin costo desde tu Telcel y solicites tu cambio de Esquema de Cobro.

AMIGO ÓPTIMO

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional para todos los usuarios activos y nuevos del **Sistema Amigo de Telcel** con el que tus recargas de Saldo son convertidas en canastas de eventos con duración de **30 días**. Para contar con este Esquema de Cobro es necesario que llames al ***264** sin costo desde tu Telcel y solicites tu cambio de Esquema de Cobro.

AMIGO ÓPTIMO PLUS

Es el Esquema de Cobro del **Sistema Amigo de Telcel** que te permite alcanzar diferentes niveles de tarifas para todas tus llamadas en función del monto acumulado de recargas realizadas. Con **Amigo Óptimo** tienes una tarifa por minuto inicial, misma que puede ir bajando en función de tus recargas de Saldo (**acumuladas o en una sola exhibición**).

AMIGO PLUS

Es el Esquema de Cobro del **Sistema Amigo de Telcel** con el que obtienes una tarifa por minuto más baja en función de tus recargas. Con **Amigo Óptimo** tienes una tarifa por minuto inicial, misma que puede ir bajando en función de tus recargas de Saldo (**acumuladas o en una sola exhibición**). Actualmente, este Esquema de Cobro no se encuentra comercialmente vigente. No obstante, las líneas que cuentan con este Esquema de Cobro activo continúan operando de acuerdo a las tarifas previstas para el mismo.

AMIGO POR SEGUNDO

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional para usuarios activos y nuevos del **Sistema Amigo de Telcel** con el que tus llamadas se cobran por segundo, no por minuto. Con **Amigo Por Segundo** pagas sólo por los segundos que hablas. Para contar con este Esquema de Cobro es necesario que llames al ***264** sin costo desde tu Telcel y solicites tu cambio de Esquema de Cobro.

AMIGO TU

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional para usuarios activos y nuevos del **Sistema Amigo Telcel** con el que pagas una misma tarifa por minuto, por **Mensaje de Texto SMS** y por **Megabyte utilizado**. Para contar con este Esquema de Cobro es necesario que llames al ***264** sin costo desde tu Telcel y solicites tu cambio de Esquema de Cobro.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Es un dispositivo electrónico a través del cual el **Usuario** puede realizar diversas operaciones de manera automatizada relacionadas con **Radiomóvil**.

CARGOS ADICIONALES

Es el monto facturado al Usuario por: i) el uso de eventos adicionales a los incluidos en el **Plan Tarifario y Servicios Complementarios** contratados; y ii) por la utilización de **Servicios Disponibles**.

CARGO FIJO MENSUAL

Consiste en el **pago mensual obligatorio a cargo del usuario** y a favor de **Radiomóvil** por los **Servicios incluidos en el Plan Tarifario** y por cada uno de los **Servicios Complementarios** solicitados por el usuario. El **Cargo Fijo Mensual** aplicable se factura por mes adelantado durante toda la vigencia del Contrato.

CARGO MENSUAL POR EQUIPO

Corresponde al monto mensual que es cubierto por el usuario por concepto del **Equipo Provisto** al momento de contratar un **Plan Tarifario** sujeto a un **Plazo Mínimo de Contratación**.

CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES (CAC)

Es el lugar en donde físicamente se encuentran ejecutivos de Telcel cuya función es: (i) dar información de los **Planes Tarifarios**, Esquemas de Cobro, coberturas garantizadas, calidad de los servicios, **Servicios Complementarios y Servicios Disponibles** que ofrece **Radiomóvil** a través de Telcel; (ii) tramitar la contratación y cancelación de **Planes Tarifarios y Servicios Complementarios y Servicios Disponibles**; (iii) dar información sobre términos y condiciones para la adquisición y uso de los Equipos Terminales; (iv) atender las aclaraciones y quejas respecto de cualquier servicio, cargos facturados o recargas de saldo; (v) solicitar la gestión de la póliza de garantía otorgada por el **Proveedor de los Equipos Provistos**; (vi) recibir pagos relacionados con la prestación de los servicios; así como (vii) realizar trámites diversos sobre la operación de la **Línea contratada**.

CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES (CAT)

Es el número telefónico gratuito de atención cuya principal función es: (i) dar información de los **Planes Tarifarios**, Esquemas de Cobro, coberturas garantizadas, **Servicios Complementarios** y **Servicios Disponibles** que ofrece **Radiomóvil** a través de Telcel o Aló; (ii) tramitar la contratación y cancelación de **Planes Tarifarios y Servicios Complementarios y Servicios Disponibles**; (iii) dar información sobre términos y condiciones para la adquisición y uso de los **Equipos Terminales**; (iv) atender las aclaraciones y quejas respecto de cualquier servicio, cargos facturados o recargas de saldo; (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los servicios; así como; (vi) realizar trámites diversos sobre la operación de la **Línea contratada**. El Usuario podrá acceder a éste servicio mediante la marcación correspondiente (***111, *264 o *611**).

CHIP ALÓ

Es la Tarjeta **SIM (Chip Inteligente)** activado con una línea **Aló**.

CLIENTE

Es la persona que, por su propio derecho, o a través de su representante legal, **suscribe el Contrato**.

CLIENTE

Es la persona que, por su propio derecho, o a través de su representante legal, **suscribe el Contrato**.

COBERTURA GARANTIZADA

Es el **área geográfica** en la cual Telcel cuenta con infraestructura que permita la prestación de los servicios concesionados.

COBRO COMBINADO

Es el Esquema de Cobro del **Sistema Amigo Telcel** que combina el cobro por minuto y el cobro por bloque de llamada.

El esquema tiene una **tarifa por minuto** durante los **2** primeros minutos de la llamada y una tarifa por bloque de **15 minutos o fracción** a partir del minuto **2.01 en adelante**. Actualmente, este Esquema de Cobro no se encuentra comercialmente vigente. No obstante, las líneas que cuentan con este Esquema de Cobro activo continúan operando de acuerdo a las tarifas previstas para el mismo.

COBRO POR LLAMADA

Es el esquema de Cobro del **Sistema Amigo de Telcel** con el que pagas una tarifa por llamada, la cual se cobra en bloques de **15 minutos o fracción**. Actualmente, este Esquema de Cobro no se encuentra comercialmente vigente. No obstante, las líneas que cuentan con este Esquema de Cobro activo continúan operando de acuerdo a las tarifas previstas para el mismo.

COFETEL

La extinta **Comisión Federal de Telecomunicaciones**.

CONTRATO

Es el Contrato de **Prestación de Servicios de Telcel** que ha sido autorizado por la **Procuraduría Federal del Consumidor** y el **Instituto Federal de Telecomunicaciones**.

DEPÓSITO EN GARANTÍA

Es la garantía adicional para el cumplimiento de las obligaciones de pago que Telcel puede solicitar a los usuarios que contratan un **Plan Tarifario** en caso de elegir como método de pago alguno que requiera que el usuario accione por sí mismo el pago de la factura correspondiente (**ej. Pago en ventanilla**) y/o cuando presenta adeudos en otras líneas también contratadas a su nombre. El monto de dicho depósito se establece en función de la calificación de riesgo que Telcel le otorgue al Usuario al momento de la contratación y, del **Cargo Fijo Mensual** correspondiente al **Plan Tarifario** contratado. Esta garantía permanece mientras que el Usuario se mantenga activo, cuyo reembolso puede ser solicitado una vez que el usuario haya terminado su relación contractual con Telcel y no presente adeudos.

DISTRIBUIDOR AUTORIZADO (DAT)

Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con Telcel, (i) realiza a nombre y por cuenta de la Empresa la comercialización de los Servicios y los **Equipos Provistos** por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los **Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles** que ofrece Telcel; y (iii) hace la tramitación de la Garantía otorgada por el **Proveedor de los Equipos Provistos** con dicho **DAT**.

EDGE

Corresponde a las siglas en inglés para **Enhanced Data Rates for GSM Evolution** o en español **“Tasas de Datos Mejoradas para la Evolución de GSM”**. **EDGE** es un protocolo de transmisión de datos para telefonía móvil de **Segunda Generación**. Este protocolo de transmisión de datos móviles puede alcanzar una velocidad de transmisión de **384 Kbps** en modo de paquetes, dependiendo de las condiciones y disponibilidad de la red.

EQUIPO CLIENTE

Es el **Equipo Terminal** del que el usuario declara ser propietario y que podrá utilizar con al red de **Radiomóvil** para la prestación de los servicios ofrecidos por **Telcel y/o Aló. Radiomóvil** informará al usuario si el **Equipo Terminal** que presenta no es compatible con su red.

EQUIPO EN PRÉSTAMO

Es el **Equipo Terminal** otorgado en comodato a usuarios que tienen contratado un **Plan Tarifario** cuando su **Equipo Terminal** se encuentra en servicio técnico o en proceso de canje o reparación por garantía. La entrega de éste equipo se encuentra sujeta a disponibilidad en el **CAC** en el que se esté llevando a cabo el trámite correspondiente.

EQUIPO PROVISTO

Es aquel **Equipo Terminal** que se provee al Cliente con motivo de la contratación de un **Plan Tarifario** sujeto a un **Plazo Forzoso**, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior. Los datos del mismo se asentarán en la constancia que se expida al efecto.

EQUIPO TERMINAL

Es el equipo de telecomunicaciones mediante el cual el Usuario se conecta a la red de Telcel con el propósito de tener acceso a los Servicios que la empresa provee.

FIANZA

Es una garantía expedida por **Fianzas Guardianas Inbursa, S.A. de C.V.**, Grupo Financiero Inbursa, aprobada por la **Comisión Nacional de Seguros y Fianzas** bajo el número **CNSF-F0007-0051-2010**, o cualquier otra fianza o figura que le sustituya a fin de asegurar el debido cumplimiento de las obligaciones de pago a cargo del usuario frente a **Radiomóvil**. Esta Fianza tendrá una vigencia anual, prorrogable, durante toda la vigencia del Contrato y se rige, enunciativa más no limitativamente, por la **Ley Federal de Instituciones de Fianzas y el Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas**.

GIGABYTES (GB)

Unidad informática equivalente a **1.024 Megabytes**.

GSM

Corresponde a las siglas en inglés para **Global System for Mobile Communications**, en español **Sistema Global para las Comunicaciones Móviles**. **GSM** es un estándar mundial de **2G** utilizado para la prestación de servicios de telefonía móvil digital y acceso a Internet desde el **Equipo Terminal móvil**.

HSPA

Corresponde a las siglas en inglés para **High Speed Packet Access** o en español **Acceso de Paquetes a Alta Velocidad**. **HSPA** es un estándar de **3G** que permite a los usuarios contar con una conexión de Internet de banda ancha en su **Equipo Terminal móvil**. Este estándar tecnológico alcanza velocidades de hasta **14,4 Mbps** en bajada (**downlink**) y hasta **2 Mbps** en subida (**uplink**), dependiendo del estado o la saturación de la red y de su implantación.

IFT

Instituto Federal de Telecomunicaciones.

IVR

Corresponde a las siglas en inglés para **Interactive Voice Response** o en español **Respuesta de Voz Interactiva**. Consiste en una serie de menús de información interactivos a los que el usuario puede acceder vía telefónica digitando el número correspondiente a la opción que desea seleccionar desde el teclado de su **Equipo Terminal**.

KILOBYTES (KB)

Unidad informática equivalente a **1,024 bytes**.

LTE

Corresponde a las siglas en inglés para **Long Term Evolution** o en español **Evolución a Largo Plazo**. **LTE** es un estándar mundial de **4G** utilizado para la prestación de servicios de acceso a Internet de banda ancha y voz sobre IP desde el **Equipo Terminal móvil**. Este estándar tecnológico, dependiendo de la categoría de los equipos de red y del **Equipo Terminal** utilizados, alcanza velocidades de entre **10 hasta 300 Mbps** en bajada (**downlink**).

MEGABYTES (MB)

Unidad informática equivalente a **1,024 Kilobytes**.

MENSAJE DE TEXTO (SMS)

Consiste en el servicio de mensajes cortos disponible en los teléfonos móviles, que permite el envío de mensajes de texto entre teléfonos móviles. **SMS** se refiere a las siglas en inglés para **Short Message Service** o en español **Servicio de Mensajes Cortos**. **SMS** fue diseñado originariamente como parte del estándar de telefonía móvil digital **GSM**, pero en la actualidad está disponible en una amplia variedad de redes, incluyendo las redes **3G** y **4G**.

MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (IM)

Se refiere a la integración en distintas ofertas comerciales de la aplicación **Whatsapp®** (o las que en un futuro se adicionen) a la que el usuario puede acceder con o sin costo conforme a los **Términos y Condiciones** que se prevean para su uso.

Mi TELCEL

Es el **Portal de Autogestión** en Internet que Telcel pone a disposición de todos sus usuarios, a través del cual, los usuarios pueden realizar múltiples trámites sin necesidad de acudir a un **CAC** o llamar al **CAT** estando en cualquier parte del Mundo. Entre otros: **Contratar** y dar de baja servicios adicionales, **gestionar** tus **Números Gratis** y **Frecuentes**, **recargar Saldo**, **consultar tu Saldo**, **consultar y descargar** tu Estado de Cuenta y/o Factura. Puedes acceder al Portal a través de **www.telcel.com/mitelcel** o **www.mitelcel.com**; o desde tu Smartphone descargando la aplicación.

NIP

Corresponde a las siglas en español para **Número de Identificación Personal**. Un **NIP** consta generalmente de **4** o **6** dígitos numéricos y es usado como clave para cifrar o descifrar información. El **NIP** es comúnmente utilizado como medio de autenticación, validación y verificación de un usuario cuando hace uso de algún servicio de consulta de información personal o sensiblemente confidencial, como puede ser la consulta de saldo o movimientos de su cuenta.

NÚMEROS FRECUENTES

Es el beneficio que ofrece algunos de los **Esquemas de Cobro de Amigo de Telcel** que consiste en la elección de números locales o nacionales para que les aplique una tarifa preferencial a las llamadas que realice. El usuario debe elegir los números que definirá como sus **Números Frecuentes (cantidad sujeta a la oferta vigente)**.

NÚMEROS GRATIS

Es el beneficio que ofrece algunos de los **Esquemas de Cobro de Amigo de Telcel** y algunos **Planes Tarifarios** que consiste en la elección de números locales o nacionales a los que el usuario podrá llamar sin costo los primeros **5 minutos** y/o enviar **Mensajes de Texto (SMS)** sin costo. La cantidad de **Números Gratis** para cada usuario dependerá de la oferta vigente al momento de contratación. De los números elegidos, el usuario deberá definir cuáles de ellos serán para realizar llamadas y cuales para realizar el envío de **Mensajes de Texto (SMS)**.

PAQUETES

Es la oferta comercial usuarios activos de Telcel (**Prepago y/o Pospago**) o **Aló**, en la que mediante el pago de un cargo adicional (**recurrente o eventual**), se otorga una determinada cantidad de servicios disponibles (**Voz, SMS, Datos o la combinación de éstos**) por un periodo determinado de tiempo.

PASATIEMPO

Es el servicio conexo con el que un usuario de Telcel, ya sea en **Pospago** o **Prepago (Amigo de Telcel)** puede adquirir o transferir Saldo Amigo a cualquier línea en la modalidad **Amigo de Telcel**. Con Pasatiempo, se puede enviar desde **\$5** hasta **\$200** a cualquier usuario **Amigo Telcel** en todo México.

POSPAGO ABIERTO

Corresponde a la modalidad de contratación que permite al usuario acceder, por el pago del **Cargo Fijo Mensual**, a un determinado número de eventos (**Voz, SMS, Datos o la combinación de éstos**), que pueden ser utilizados durante el período mensual de facturación correspondiente. En caso que el usuario agote los eventos incluidos en el **Plan Tarifario contratado**, previo a su fecha de corte de facturación; continuará utilizando los servicios bajo demanda (**agranel**) de forma automática. En éste caso el cobro por los servicios que el usuario utilice se realizará de acuerdo con la tarifa por concepto de consumos adicionales para cada uno de los servicios utilizados, tarifas que en todos los casos han sido registradas ante el **IFT**; y se encuentra publicada en la página electrónica del **IFT**, en la dirección **www.ift.org.mx**.

POSPAGO MIXTO/ CONSUMO CONTROLADO

Corresponde a la modalidad de contratación de un **Plan Tarifario** con la que el usuario puede controlar los consumos adicionales a los servicios incluidos en el **Cargo Fijo mensual** contratado; razón por la que también se le conoce como **Consumo Controlado**. Los **Planes Tarifarios contratados** en la modalidad **Mixto o Consumo Controlado**, brindan la posibilidad de tener una mejor administración en el consumo y gasto de los servicios móviles contratados, ya que por el pago del **Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario** se tiene acceso a una determinada cantidad de eventos para la utilización de servicios de voz, **SMS** y datos incluidos dentro del mismo período de facturación. Al término de éstos, en lugar de que el sistema comience la tasación de cargos adicionales de manera automática, el usuario solo podrá continuar utilizando los servicios de Telcel a través del sistema de **prepago Amigo de Telcel**, es decir, mediante la recarga de **Saldo Amigo**.

PENA CONVENCIONAL POR EQUIPO PROVISTO

Es el monto equivalente al costo del **Equipo Provisto** que el Cliente deberá cubrir en favor de Telcel cuando éste termine anticipadamente el Contrato. El valor correspondiente al pago disminuirá conforme se realice el pago del **Cargo Mensual Por Equipo**, monto que le será informado de manera mensual a través de la Factura. Corresponde a la pena económica que el usuario se compromete a pagar ante la solicitud de cancelación de servicio de manera anticipada al término del plazo forzoso contratado. La **Pena Convencional** es calculada en función del **Cargo Mensual por Equipo**, por lo que la misma no excederá del total de cargos faltantes por concepto de **Cargo Mensual por Equipo**.

PLAN LIBRE

Es el **Plan Tarifario (pospago)** contratado libre de plazo forzoso o aquel que habiendo sido contratado sujeto a un plazo forzoso, éste ha terminado. Cuando el usuario contrata o cae en el supuesto de un **Plan Libre**, únicamente paga el monto correspondiente a la renta mensual correspondiente a la oferta de servicios del **Plan contratado**. Estando en **Plan Libre**, la cancelación del servicio no genera el pago de ninguna Pena Convencional.

PUJ

Corresponde a las siglas en español para **Política de Uso Justo**. La **PUJ** es una política aplicable a los **Planes Tarifarios** y de Datos con uso de datos ilimitados. Consiste en permitir al usuario usar el servicio de datos y navegar en Internet con el mayor ancho de banda posible (**en función de la tecnología disponible en la zona y de la concentración de tráfico principalmente**) hasta llegar a un tope de **Megabytes** consumidos determinado por la oferta comercial del **Plan Tarifario** o de **Datos contratado**. Si dicho tope es alcanzado antes del corte de facturación, el usuario podrá continuar haciendo uso del servicio de datos durante el resto del periodo de facturación, con una velocidad promedio de navegación de **128 Kbps**, misma a la que podrá seguir navegando sin costo adicional. Terminado el periodo de facturación e iniciado el nuevo, la velocidad será restablecida al máximo ancho de banda disponible hasta llegar al consumo de **Megabytes** establecidos como tope del **PUJ**.

La capacidad de navegación al mayor ancho de banda posible puede ir desde **500MB** hasta **10GB**.

La **Política de Uso Justo** es aplicada a los planes que integran ofertas de uso de datos ilimitados con la finalidad de evitar el uso fraudulento del servicio y la sobresaturación de la red, de tal forma que todos los usuarios puedan disfrutar del servicio con una velocidad promedio estable y de calidad.

REDES SOCIALES

Se refiere a la integración en distintas ofertas comerciales de las redes sociales **Facebook®** y **Twitter®** (**o las que en un futuro se adicionen**) a las que los usuario pueden acceder sin costo adicional conforme a los **Términos y Condiciones** que se prevean para su uso.

RENTAS POR ADELANTADO

Es la garantía adicional para el cumplimiento de las obligaciones de pago que Telcel puede solicitar a los usuarios que contratan un **Plan Tarifario** en caso de elegir como método de pago alguno que requiera que el usuario accione por sí mismo el pago de la factura correspondiente (**ej. Pago en ventanilla**) y/o cuando presenta adeudos en otras líneas también contratadas a su nombre. El monto de dicho depósito se establecerá en función de la calificación de riesgo que Telcel le otorgue al momento de la contratación y, del **Cargo Fijo Mensual** correspondiente al **Plan Tarifario contratado**. Esta garantía es aplicada a la primera factura del cliente.

ROAMING INTERNACIONAL

Conocido también como “**Servicio de Usuario Móvil Visitante**” consiste en la posibilidad que tienen los usuarios de Telcel de continuar haciendo uso de los servicios prestados por Telcel aun estando fuera del país. Para que esto sea posible, Telcel ha celebrado convenios con operadores de servicios móviles alrededor del mundo, a fin de que a través de sus redes se presten servicios a los Clientes de Telcel y los usuarios puedan mantenerse comunicados dondequiera que estén con este servicio.

SALDO AMIGO

Corresponde al saldo nominal de la recarga realizada. Este puede ser utilizado para hacer uso de todos los servicios que Telcel ofrece: Llamadas locales o nacionales a cualquier número Fijo, Telcel o de **Otros Operadores Móviles**; llamadas de **Larga Distancia Internacional**; envío de **Mensajes de Texto (SMS)** nacionales e internacionales; navegar en Internet dentro y fuera del territorio nacional; para la compra de paquetes disponibles y/o para la contratación de cualquier servicio adicional o conexo que preste Telcel en forma directa o a través de terceros; así como, el uso de los servicios estando en **Roaming Internacional**.

SALDO DE REGALO

Es el saldo adicional (**al Saldo Amigo**) que da una recarga o que se adquiere por promoción en la compra de un **Amigo Kit** y que podrá ser utilizado para llamadas locales y nacionales a cualquier número Fijo, Telcel o de **Otros Operadores Móviles**, envío de **Mensajes de Texto (SMS)** nacionales a cualquier **Operador Móvil** y/o para navegar en Internet dentro del territorio nacional.

SALDO INTERNET

Es el saldo dado en **Megabytes (MB)** que Telcel te da por promoción, **Recargas de Saldo** o por Paquetes contratados bajo demanda o recurrentes, con los que puedes navegar desde tu Telcel, mandar y recibir correos, utilizar tus **Redes Sociales**, realizar descargas y mucho más, dentro y fuera del territorio nacional.

SALDO MIX

Es el saldo que Telcel abona en forma mensual y automática a los usuarios que tienen contratado un **Plan Tarifario Mixto/Consumo Controlado**, y que se utiliza para el débito de los minutos, **SMS y MB** incluidos en el **Plan Tarifario contratado**. Este saldo es abonado siempre y cuando el usuario se encuentre al corriente en el pago de la factura del periodo de facturación anterior (**Segmento 1 "Servicios de Telecomunicaciones", cuando menos**).

SALDO MMS

Es el saldo dado en eventos de **Mensajes Multimedia MMS (eventos)** que Telcel da sin costo en algunas promociones.

SALDO POR RECUPERAR

Es el **Saldo Amigo** que no utilizaste y que, habiendo terminado la vigencia de tu última recarga, queda congelado porque la línea ha entrado en **Fase de Comunicación Limitada**.

El Saldo congelado puede ser recuperado al realizar una nueva recarga de Saldo dentro de los **365 días** siguientes al término de la vigencia de la última recarga.

SALDO SMS

Es el saldo dado en eventos de **Mensajes de Texto SMS (eventos)** que Telcel da sin costo en algunas promociones. Este saldo puede ser utilizado para enviar **Mensajes de Texto SMS (Persona a Persona)** a cualquier número nacional de cualquier operador. No se puede utilizar para participación en concursos/trivias o el envío de mensajes a marcaciones cortas.

SALDO SORPRESA TELCEL

Es el saldo adicional al **saldo de Regalo** que se abona al usuario cuando hace una recarga durante la promoción “**Día Sorpresa Telcel**” según esta es informada vía **SMS** a distintos usuarios. Puede ser utilizado para llamadas y/o envío de **Mensajes de Texto SMS** a cualquier destino. Promoción **Día Sorpresa Telcel**, solo aplica para los usuarios que reciben un mensaje de invitación a recargar un día en especial.

SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI)

Es el servicio que permite al Usuario generar llamadas telefónicas hacia números de otros países. Dependiendo del caso, el **Servicio de Larga Distancia Internacional** podrá ser parte del **Plan Tarifario**, o bien, un **Servicio Disponible**, en cuyo caso el Usuario debe asumir los **Cargos Adicionales** que se generen.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Son **Servicios de Telecomunicaciones** proporcionados por **Radiomóvil** a través de **Telcel** y **Aló** o **Servicios de Terceros** que requieren: (i) para su contratación, una solicitud expresa del Usuario y (ii) para su provisión, que el **Equipo Terminal** cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. La contratación de estos **Servicios Complementarios** implican la generación de un cargo recurrente para el Usuario, que puede ser aplicado en forma diaria, semanal o mensual de acuerdo con los términos y condiciones aplicables a cada **Servicio Complementario** y que se generará con dicha periodicidad, hasta en tanto el Usuario no solicite su cancelación.

SERVICIOS DISPONIBLES

Son servicios que el Usuario puede utilizar de manera eventual mediante la solicitud expresa, empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde su **Equipo Terminal** y que requieren para su aprovechamiento que las funcionalidades técnicas de su **Equipo Terminal** así lo permitan.

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Son aquellos servicios que **Radiomóvil** presta al Usuario, indistintamente a través de **Telcel** o **Aló**, de manera directa al amparo de las concesiones otorgadas por el **Gobierno Federal**.

SERVICIOS DE TERCEROS

Son servicios prestados al Usuario por terceros distintos a **Telcel** y **Aló**, utilizando para ello la red de la **Radiomóvil**, y respecto de los cuales ésta última realiza las labores de facturación y cobranza al Usuario.

SIM CARD (Chip o Chip Inteligente)

Corresponde al término en inglés para **Subscriber Identity Module** o en español **Módulo de Identificación de Abonado**. **Consiste en un Chip inteligente** desmontable que se introduce en el **Equipo Terminal** y que permite almacenar de forma segura la clave de servicio del suscriptor usada para identificarse ante la red, de forma que sea posible cambiar la línea de un **Equipo Terminal** a otro simplemente retirando el **Chip de un equipo** e introduciéndolo a otro. Su equivalente en las redes **UMTS** se denomina **USIM** o **UICC (acrónimo de Universal Integrated Circuit Card** o en español **Tarjeta Universal de Circuito Integrado**).

TIP

Corresponde a las siglas en español para **Telefonía Interior de Prepago**. **TIP de Telcel** ofrece el servicio de telefonía celular con movilidad restringida para ser utilizado dentro de casa o negocio. A diferencia de **Amigo Kit**, los **Equipos Terminales de TIP** necesitan estar conectados a la corriente eléctrica y no son susceptibles de llevarlos fuera de una determinada área geográfica (**movilidad restringida**).

TPV

Corresponde a las siglas en español para **Terminal Punto de Venta**. Una **TPV** es un dispositivo y tecnologías que ayudan en la tarea de gestión de un establecimiento comercial de venta al público que puede contar con sistemas informáticos especializados mediante una interfaz accesible para los vendedores. Los **TPV** permiten la creación e impresión del ticket de venta mediante las referencias de productos, realizan diversas operaciones durante todo el proceso de venta, así como cambios en el inventario.

TRANSFER

Transfer es el servicio conexo de Telcel que permite al usuario realizar pagos móviles, transferencias de dinero y consultas en tiempo real, las **24 horas** del día, los **7 días** de la semana, desde su **Equipo Terminal** a través de **Mensajes de Texto SMS**. También permite realizar depósitos, retiros de efectivo en cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta y recarga de tiempo aire. **Transfer** funciona aparejado de una cuenta bancaria de débito. Cada banco (**Banamex e Inbursa**) determinan las comisiones que se generan por cada transacción realizado por el usuario. Más información en www.transfer.com.

UMTS

Corresponde a las siglas en inglés para **Universal Mobile Telecommunications System** o en español **Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles**. **UMTS** es un estándar de **3G** para telefonía celular y acceso a Internet de banda ancha móvil.

USSD

Corresponde a las siglas en inglés para **Unstructured Supplementary Service Data** o en español **Servicio Suplementario de Datos no Estructurados**. **USSD** es un servicio para el envío de datos a través de móviles **GSM, 3G y 4G** al igual que el **SMS**. Aunque el mecanismo de funcionamiento es muy similar al del servicio de **Mensajes de Texto SMS**, la diferencia principal es que no dispone de un Centro de Mensajes intermedio (**es decir, que los mensajes enviados no disponen de capacidad almacenado y reenvío, por lo que si no pueden ser entregados al instante, se descartan**). Al saltarse este paso intermedio de almacenaje, los tiempos de respuesta interactiva de servicios basados en **USSD** son generalmente más rápidos que los utilizados para **SMS**, por lo que suele emplearse para servicios de telefonía en tiempo real, y servicios de mensajería instantánea. Un ejemplo del servicio de mensajería **USSD** es la consulta de saldo al que accede el usuario marcando ***133#** sin costo desde su **Equipo Terminal Telcel**.

USUARIO

Es la persona que, sin ser el **Cliente**, hace uso de los servicios provistos por **Radiomóvil**, a través de **Telcel** o **Aló**.

| AVISO

Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (Radiomóvil o Telcel) se reserva en todo momento el derecho de modificar los términos y condiciones del presente **Código de Prácticas Comerciales**.

Los términos antes señalados, cuando sean empleados con mayúscula la inicial, tendrán la definición que a los mismos se les asigna, sin perjuicio de que sean utilizados en plural o singular o de cualesquiera otros términos que se señalen a lo largo del presente documento.

Los términos y condiciones de los planes tarifarios que ofrece Telcel, podrán ser consultados en la página electrónica **www.telcel.com**, en **Centros de Atención a Clientes Telcel y Distribuidores Autorizados Telcel**; así como en la página web del **Instituto Federal de Telecomunicaciones**: <http://rpc.ift.org.mx/rpc/> en el apartado Registro de Concesiones.

| ANTECEDENTES

¿Quiénes Somos?

Somos la empresa líder en telecomunicaciones en México con más de **73 millones** de clientes y con el servicio y cobertura más amplia a nivel nacional. Contamos con presencia en más de **200 mil** poblaciones en las **9 regiones del país**, que representan más del **90%** de las zonas habitadas de México. Siempre a la vanguardia, ofrecemos la conectividad inalámbrica de voz y datos más rápida del mercado nacional en las tecnologías **GSM/GPRS/EDGE** y **3GUMTS/HSPA/HSPA+ /4GLTE**.

Nuestro Objetivo

Comunicar a nuestros usuarios con el mejor servicio y calidad, satisfaciendo y excediendo sus necesidades de comunicación acorde a su estilo de vida y actividad.

¿Qué ofrece Telcel?

Telcel es una empresa mexicana que ofrece a sus Clientes la posibilidad de comunicarse a través de un sistema de telefonía móvil con un gran respaldo tecnológico, con la más amplia cobertura a nivel nacional y con toda una gama de servicios que te permita mantenerte en contacto de manera permanente en cualquier parte del mundo.

A lo largo del presente **Código de Prácticas Comerciales**, encontrarás información, a detalle, de los diversos servicios que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

Tecnologías de Telcel

Telcel ha sido pionero en el desarrollo de servicios, lo cual está soportado por las tecnologías **GSM (2G)**, **UMTS (3G)** y la tecnología **(4G) LTE "Long Term Evolution"**.

GSM (2G)

Sus siglas significan “**Global System for Mobile Communications**” (**Sistema Global para Comunicaciones Móviles**). Actualmente esta tecnología puede operar con frecuencias de **800, 900, 1800 y 1900 MHz**. Esta tecnología **GSM** es el estándar de comunicación móvil de mayor crecimiento y el más utilizado en el mundo.

Los **Equipos Terminales** adaptados para funcionar con tecnología **GSM** cuentan con un elemento que los diferencia de los **Equipos Terminales** que funcionan con otras tecnologías. Dicha diferencia radica en la utilización de la **Tarjeta SIM** en los Equipos.

Telcel introdujo la tecnología **GSM** desde el año **2002** y cuenta con las ventajas siguientes:

- ➔ Capacidad de Roaming a nivel Mundial, sin la necesidad de cambiar el **Equipo Terminal**. Es importante validar la compatibilidad del equipo con la frecuencia en el país visitado en www.telcel.com/viajero.
- ➔ Servicios mucho más completos que facilitan conectar el **Equipo Terminal** a tu computadora, mandar faxes, archivos, fotos, navegar por Internet, mandar y recibir mensajes de texto **SMS** y mensajes multimedia **MMS**.
- ➔ El uso de una **Tarjeta SIM** la cual permite encriptar datos de manera segura y acceder a servicios prepagados en ella.
- ➔ El uso de las plataformas de **GPRS y EDGE** que son las herramientas más avanzadas disponibles para dispositivos móviles para la transmisión de datos.
- ➔ Una selección muy amplia de **Equipos terminales** inteligentes de varios tamaños con diseños modernos y coloridos con funciones operacionales múltiples.

UMTS (3G)

En **2008**, Telcel nuevamente se colocó a la vanguardia en sistemas de comunicación móvil, al ofrecerte la tecnología **3G**, seleccionando el estándar **UMTS “Universal Mobile Telecommunications System” (Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles)** basado en la tecnología **W-CDMA**; la cual permite altas velocidades en la transmisión de datos por su ancho de banda; así como, la creación de nuevos servicios y el mejoramiento de los actuales como el servicio de voz con alta calidad. Los servicios asociados con la tercera generación proporcionan la posibilidad para transferir tanto voz y datos.

Otros servicios que ofrece la tecnología **3G**

- ➔ Servicios de Voz
- ➔ Servicios de Datos
- ➔ Roaming Nacional e Internacional
- ➔ Identificador de Llamadas
- ➔ Buzón de Voz
- ➔ Llamada en Espera
- ➔ Transferencia de Llamada
- ➔ Servicios de Radiolocalización Móvil
- ➔ Servicios de Valor Agregado

Es importante mencionarte, que mientras Telcel se encuentra trabajando en ampliar su cobertura para ofrecer el servicio **3G** a nivel nacional, existen equipos terminales que permiten la dualidad de tecnologías, es decir pueden operar con las tecnologías **GSM y 3G**. En caso que te encuentres en alguna localidad en donde no se cuente al día de hoy con cobertura **3G**, el Equipo terminal puede operar bajo la tecnología **GSM** conservando los servicios que se pueden ofrecer mediante ésta.

LTE (4G)

En el año **2010**, Telcel resultó ganador en el último proceso de licitación (**Licitación No. 21**) realizado por la extinta **Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel)**, por la cual hoy te brinda servicios con la tecnología **LTE**. La tecnología **LTE** por sus siglas en inglés (**Long Term Evolution**), se presenta como la evolución natural de las redes **GSM/GPRS/EDGE** y **UMTS/HSPA/HSPA+** con las que actualmente opera Telcel.

En **2012**, Telcel lanzó la red **4G LTE**, la cual hoy se encuentra disponible en alrededor de **14,000** poblados, cobertura que continuará creciendo. La cobertura de la red **4G LTE** la podrás conocer en la página www.telcel.com. Con la nueva red **Telcel 4G LTE**, los Clientes podrán disfrutar de una velocidad de hasta **20 Megabits** por segundo (**Mbps**), lo que se ve traducido en una experiencia inigualable en la transmisión de datos. Conoce y sé parte de la nueva tecnología **4G LTE de Telcel**. Más información en www.telcel.com/4glte.



COBERTURA

Cobertura Autorizada

Telcel cuenta con diversos títulos de concesión otorgados por el Gobierno Federal a través de la **Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)** y del **Instituto Federal de telecomunicaciones (IFT)** para prestar servicios de telecomunicaciones móviles en las **9 (nueve)** regiones celulares en las que está dividido geográficamente nuestro país.

Lo anterior significa que, Telcel puede prestar los servicios de telecomunicaciones en la totalidad del territorio nacional sin requerir cualesquier tipo de autorización regulatoria adicional.

A continuación presentamos una tabla con las **Entidades y/o Municipios** que conforman cada una de las **9 Regiones**:

➔ **Región 1. Baja California:**

Comprende los Estados de Baja California, Baja California Sur y el Municipio de San Luis Río Colorado del Estado de Sonora.

➔ **Región 2. Noroeste:**

Comprende los Estados de Sonora y Sinaloa excluyendo el municipio de San Luis Río Colorado del Estado de Sonora.

➔ **Región 3. Norte:**

Comprende los Estados de Chihuahua, Durango y los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del estado de Coahuila.

➔ **Región 4. Noreste:**

Comprende los Estados de Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas excluyendo los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del Estado de Coahuila.

➔ **Región 5. Oeste:**

Comprende los Estados de Jalisco, Nayarit, Colima y Michoacán, excluyendo los municipios de Huejucar, Sta. María de los Angeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos y Encarnación de Díaz del estado de Jalisco.

➔ **Región 6. Centro:**

Comprende los Estados de Aguascalientes, San Luis Potosí, Zacatecas, Guanajuato, Querétaro, y los municipios de Huejucar, Sta. María de los Angeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos y Encarnación de Díaz del estado de Jalisco.

➔ **Región 7. Centro:**

Comprende los Estados de Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Oaxaca y Guerrero.

➔ **Región 8. Sureste:**

Comprende los Estados de Chiapas, Tabasco, Yucatán, Campeche y Quintana Roo.

➔ **Región 9. México:**

Comprende el Distrito Federal y los Estados de México, Morelos e Hidalgo.

Te recomendamos localizar la región a la que perteneces, ya que las ofertas comerciales de Telcel pueden variar de región en región en donde Telcel presta sus servicios.

Para conocer las promociones vigentes aplicables a tu Región, al visitar nuestra página en Internet www.telcel.com, no olvides seleccionar tu Estado.



Cobertura garantizada Telcel

A diferencia de la Cobertura Autorizada, la Cobertura Garantizada es el área geográfica en la cual, la empresa puede asegurar la prestación de los servicios concesionados, de acuerdo a la disponibilidad de los mismos.

Los mapas de la Cobertura Garantizada son actualizados periódicamente, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable, pudiendo ser consultados en nuestros Centros de Atención a Clientes en modo impreso y, en forma digital en los Kioscos Telcel. Asimismo, ponemos a disposición como medio de consulta nuestra página en Internet **www.telcel.com, Sección Mundo Telcel >> Corporativo >> Mapas de Cobertura**. Por mandato expreso del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 30 de agosto de 2011 (**en adelante, el PTFC**), Telcel presenta al público los mapas de cobertura correspondientes, por cada tecnología de acceso y servicios prestados.

No obstante lo anterior, el **PTFC** establece que dentro la Cobertura Garantizada pueden presentarse condiciones que afecten el servicio, debido a las características técnicas y al estado de conservación del equipo móvil del usuario o a su uso en el interior de algunos edificios, sitios subterráneos, elevadores, helicópteros, o en lugares que presenten una concentración inusual de usuarios. Asimismo, es pertinente precisar que, el área de cobertura representada en los mapas puede variar dependiendo del equipo móvil utilizado por el usuario, así como a las condiciones topográficas y climatológicas.

Asimismo, es pertinente señalar que por disposición oficial, el servicio provisto por Telcel es bloqueado en los centros penitenciarios, por lo que los usuarios pueden experimentar una degradación en los servicios mientras se encuentren en la periferia de cualquiera de éstos.

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

Por disposición oficial, existen dos modalidades aplicables a llamadas telefónicas **Nacionales e Internacional** las cuales se describe a continuación:

El Que Llama Paga

Bajo esta modalidad sólo pagarás por aquellas llamadas que origines y puede recibir llamadas locales, nacionales e internacionales sin cargo alguno, sin importar en lugar en donde se encuentre dentro de territorio nacional. Lo anterior, debido a que la persona que origina la llamada asumirá, tanto el costo por realizar la llamada como el costo por la terminación en el **Usuario móvil** que desea contactar.

Bajo la modalidad de **El Que Llama Paga (EQLLP o CPP)** la marcación que se debe utilizar es la siguiente:

MARCACIONES		
Tipo de llamada	Marcación a móviles	Ejemplos
De móvil a móvil	Los 10 dígitos del móvil	55 12 34 56 78
De fijos a móvil de la misma ASL	044 - los 10 dígitos del móvil	044 - 55 12 34 56 78
De fijos a móvil de otra localidad	045 - los 10 dígitos del móvil	045 - 55 12 34 56 78
De E.U.A. y Canadá a móvil	011 + 52 -1- 10 dígitos del móvil	011 + 52 -1- 55 12 34 56 78
Del resto del mundo a móvil	Código de salida internacional del país + 52 -1- 10 dígitos del móvil	xx + 52 -1- 55 12 34 56 78

Aún bajo la modalidad de **EQLLP**, si te encuentras fuera de México y recibes llamadas deberás asumir los costos adicionales de **Roaming Internacional** que pudieran aplicar de acuerdo a los casos de cobro que se detallan en el Capítulo de **“Facturación”** del presente Código.

El Que Recibe Paga

Bajo esta modalidad, pagarás los cargos aplicables al Tiempo Aire que utilices tanto para la originación como por la recepción de llamadas en tu línea.

Bajo la modalidad de “El Que Recibe Paga” (EQR), la marcación que se debe emplear es la siguiente:

MARCACIONES		
Tipo de llamada	Marcación a móviles	Ejemplos
De móvil a móvil	Los 10 dígitos del móvil	55 12 34 56 78
De fijos a móvil de la misma ASL	01 - los 10 dígitos del móvil	01 - 55 12 34 56 78
De fijos a móvil de otra localidad	01 - los 10 dígitos del móvil	01 - 55 12 34 56 78
De E.U.A. y Canadá a móvil	011 + 52 -1- 10 dígitos del móvil	011 + 52 -1- 55 12 34 56 78
Del resto del mundo a móvil	Código de salida internacional del país + 52 -1- 10 dígitos del móvil	xx + 52 -1- 55 12 34 56 78

Recuerda: La modalidad de cada número es establecido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (antes por la extinta COFETEL), por lo que en caso de que desees realizar el cambio de modalidad (de EQLLP a EQR o viceversa), será necesario realizar el cambio del número móvil asociado a la nueva modalidad elegida.

MODALIDADES DE PAGO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Telcel ofrece a sus Clientes dos distintas modalidades de pago por la utilización de los Servicios con el fin de satisfacer las necesidades de los diferentes segmentos del mercado: **Pospago y Prepago**.

Cada modalidad, como más adelante se señala, concentra una variedad de opciones tarifarias disponibles para todo el público, mismas que previo a su lanzamiento comercial son sometidas a autorización y registro ante el **Instituto Federal de Telecomunicaciones**.

Pospago

Bajo esta modalidad, Telcel cuenta con una amplia gama de **Planes Tarifarios** creados para satisfacer las necesidades de nuestros Usuarios. Estos planes te permiten utilizar por un monto determinado mensual de eventos disponibles de servicios de voz y datos por el pago de un **Cargo Fijo Mensual (Cargo Mensual por Servicio)**, mientras que todos los demás servicios disponibles y complementarios que utilices, que no estén incluidos en el **Plan Tarifario** y que hayas consumido, te serán facturados en forma independiente conforme a las tarifas por uso de dicho servicio bajo demanda para el Plan que hayas contratado.

Bajo este sistema, Telcel emitirá al Cliente una factura mensual, la cual estará integrada por los siguientes cargos:

CARGO FIJO MENSUAL

Es el **Cargo Mensual** por Servicio que deberá ser pagado de forma mensual a favor de Telcel por los servicios incluidos en el **Plan Tarifario** y por cada uno de los Servicios Complementarios solicitados y consumidos por el cliente. Los **Cargos Fijos Mensuales** aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del Contrato.

CARGOS ADICIONALES

Cantidad facturada por: (i) el uso de eventos adicionales a los incluidos en el plan tarifario y/o en los servicios complementarios contratados; y (ii) por la utilización de servicios disponibles, como son cargos por cualquier otro servicio de voz, consulta de buzón, envío de mensajes escritos (**SMS**) y de multimedia (**MMS**), etc. Estos cargos se facturan por mes vencido.

CARGOS POR LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y ROAMING INTERNACIONAL

Salvo que estén incluidos en el **Plan Tarifario** se cobrarán por evento, por mes vencido. Estos cargos podrán ser facturados por Telcel hasta en **3 (tres)** períodos siguientes de facturación a aquél en que se hayan generado.

CARGO MENSUAL POR EQUIPO

Corresponde al monto mensual que es cubierto por el usuario por concepto del **Equipo Provisto** al momento de contratar un **Plan Tarifario** sujeto a un **Plazo Forzoso**.

De acuerdo con las condiciones vigentes al momento de la contratación en la modalidad de **Pospago**, podrás elegir si prefieres que: (i) Telcel te proporcione, con o sin costo, un **Equipo terminal**, homologado y compatible con su red, o bien; (ii) si ya cuentas con un **Equipo terminal** propio, lo pongas a disposición de Telcel para que con él puedas hacer uso de los servicios contratados. Recuerda que el **Equipo Terminal** debe estar debidamente homologado y ser compatible con la red de Telcel.

En caso de que optes porque Telcel te provea el **Equipo Terminal**, consulta a tu asesor sobre los equipos que se encuentren disponibles sin Pago Inicial (**anticipo**) en el Plan Tarifario que contrates, así que consulta con nuestros asesores cuáles son dichos modelos y que funcionalidades tienen, ya que es importante que revises que cuente con todas las capacidades técnicas que requieres para los servicios que vas a utilizar.

En caso de que el **Equipo Terminal** que desees no esté disponible sin **Pago Inicial** en el **Plan Tarifario** que pretendes contratar, deberás pagar dicha cantidad al momento de la contratación.



Límite de consumo y Saldo conocido

El **Límite de Consumo** es la cantidad estimada por Telcel que queda plasmada en la carátula del Contrato y que sirve como un parámetro interno de la cantidad que podrás adeudar a Telcel en un periodo de facturación determinado, considerando al efecto el Saldo Estimado y cualquier saldo pendiente de pago que tengas de periodos de facturación anteriores.

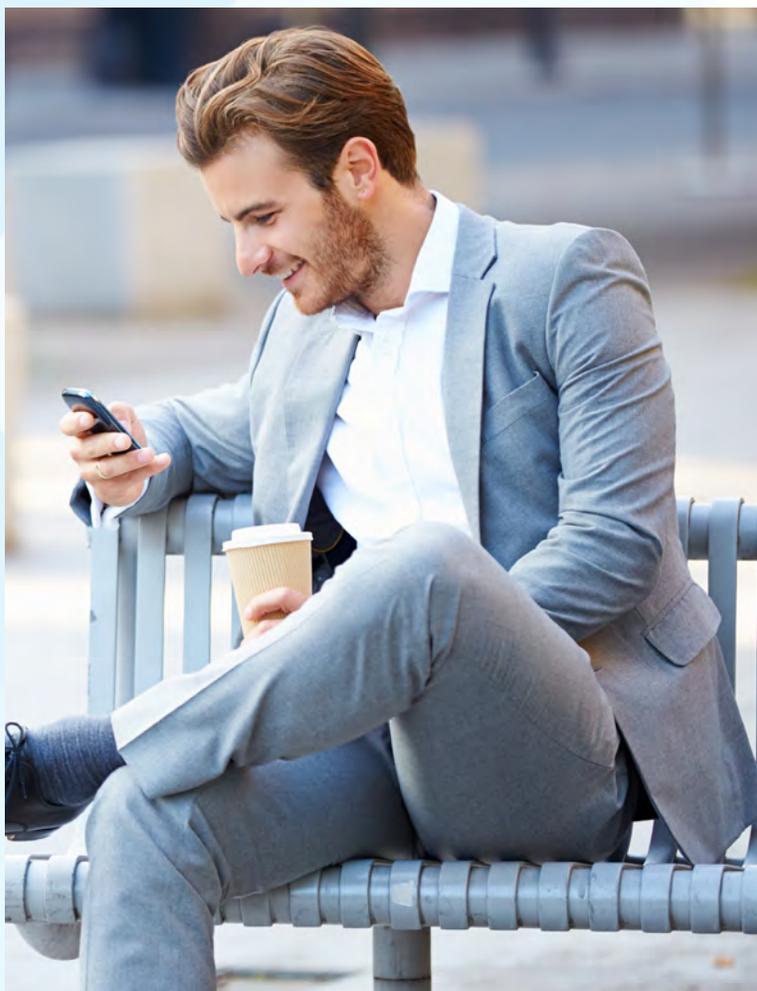
El Límite de Consumo, por su naturaleza, no constituye ni puede interpretarse como: (i) un límite de crédito al Cliente; y (ii) ni que el Cliente se encuentre de modo alguno eximido de las obligaciones de pago respecto de cargos por los servicios que haya utilizado que puedan excederse de éste.

El Límite de Consumo es susceptible de ser modificado por Telcel: (i) de acuerdo al análisis crediticio, la valuación de los consumos y/o revisión del manejo general de tu cuenta; y (ii) por variación de las tarifas que aplican a los servicios.

Igualmente, puedes solicitar a Telcel el aumento en el Límite de Consumo presentando al efecto, la solicitud correspondiente en un **CAC** o solicitándolo al *111 y *123 desde tu móvil, teniendo Telcel la facultad de: (i) realizar un análisis crediticio, valuación de consumos y/o revisión general del manejo de la cuenta, a efecto de determinar si autoriza o no dicho incremento al **Límite de Consumo solicitado**; en caso de ser necesario se podrá requerir una garantía complementaria o depósito en garantía de acuerdo al incremento solicitado a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

Por otra parte, el **Saldo Conocido** está compuesto de los cargos que ya han sido aplicados por el sistema de Telcel por los servicios que has utilizado, pero debes tomar en cuenta que en un determinado momento, dicha cantidad puede ser inferior a la correspondiente a los consumos efectivamente realizados por servicios que hayan sido prestados hasta ese momento, toda vez que existe un desfase de hasta **48 (cuarenta y ocho)** horas entre la culminación de cada evento específico que genera un cargo y el momento en el que Telcel lo procesa en sus sistemas para su consulta y facturación; lo anterior, sin perjuicio del tiempo existente entre el momento del uso efectivo de determinados servicios prestados mediante terceros (**Servicios de Larga Distancia Internacional, Roaming Internacional Voz, SMS y Datos**), entre otros, y el momento en el que Telcel tiene conocimiento del mismo a efecto de realizar el cargo correspondiente para su procesamiento en la factura.





*Recuerda que el **Límite de Consumo** no es un servicio que Telcel presta a sus Clientes para controlar su nivel de consumo, sino sólo un **parámetro interno** que se utiliza para poder advertir al Cliente del nivel de consumo que tiene en un determinado momento.*

En los casos en que el **Saldo Conocido** alcanza el **70%** (setenta por ciento) del Límite de Consumo, Telcel previo aviso que realice al Cliente mediante una grabación quedará facultado para suspender la prestación de los **Servicios de Larga Distancia Internacional**, así como, también el servicio de Roaming Internacional que generen cargos. De igual forma, si el total del **Límite de Consumo alcanza el 100% (cien por ciento)** Telcel quedará facultado para suspender el servicio de llamadas salientes, al alcanzar el **120% (cien veinte por ciento)** del **Límite de Consumo** Telcel, previo aviso que efectúe (**mediante una grabación**) sobre dicha situación, quedará facultada para suspender el resto de los servicios que presta.

Es importante mencionar que en algunos casos, el nivel del **Saldo Conocido** puede variar en un solo momento hasta quizá más del **100% del Límite de Consumo** ya que los cargos se procesan por bloques, razón por la cual en algunos casos, no existe tiempo suficiente para que Telcel notifique la suspensión parcial de los servicios previo a la suspensión total de los mismos, ni se puede eximir del pago del total de los cargos aplicables, aún y cuando estos sobrepasen el **Límite de Consumo**.

Para el restablecimiento de los Servicios con motivo de lo anterior, bastará que realices un pago por cuando menos la cantidad necesaria a efecto de no encontrarse en los supuestos señalados en los dos primeros párrafos anteriores, en el entendido de que si realizas el pago en cualquier **CAC** o el **CAT** mediante pago en efectivo o mediante instrucción expresa de cargo a tarjeta de crédito o medios electrónicos aceptados y no sujetos a buen cobro, el restablecimiento se efectuará dentro de un término de **2 (dos) días hábiles**.

Planes Tarifarios Mixtos o de Consumo controlado

Estos planes forman parte de la modalidad de contratación de **Postpago**, sin embargo, te brindan la posibilidad de tener una mejor administración en el consumo y gasto de los servicios móviles que contrates, ya que por el pago de un **Cargo Fijo Mensual** tienes acceso a una determinada cantidad de eventos para la utilización de **servicios de voz, SMS y datos incluidos** dentro del mismo período de facturación. Al término de éstos, en lugar de que el sistema comience la tasación de cargos adicionales, podrás continuar utilizando los **servicios de Telcel** a través del **Sistema de Prepago**, es decir, mediante la recarga de saldo a través de la compra de **Fichas Amigo** o realizando recargas a través de los diversos medios electrónicos que Telcel tiene disponibles.

¿Cómo funciona?

- 1 Estos planes cuentan con servicios incluidos mismos que al agotarse pueden seguirse consumiendo mediante la **recarga de saldo**.
- 2 En caso de que en el mismo período de facturación, **recargues saldo adicional** mediante cualquier forma disponible, podrás continuar haciendo uso de los servicios, bajo los **Esquemas de Cobro** disponibles.
- 3 Podrás solicitar el cambio de cualquier **Plan Tarifario** al **Plan Tarifario Mixto/Consumo Controlado**; Telcel podrá cobrarte una cantidad adicional por la realización de dicho trámite.
- 4 En **Planes Tarifarios Mixtos/Consumo Controlado** no aplica el concepto de **Límite de Consumo**.
- 5 En **Planes Tarifarios Mixtos/Consumo Controlado** **no están disponibles** los servicios adicionales, siguientes: detalle de llamadas, conferencia tripartita, transferencia de llamadas, llamada en espera y seguro celular.
- 6 En caso de que no consumas la totalidad de los servicios incluidos conforme al Plan Tarifario Mixto/Consumo Controlado contratado dentro del periodo de facturación mensual correspondiente, dichos servicios incluidos de saldo no serán acumulables para el siguiente periodo mensual. Sólo el saldo que hayas abonado en forma adicional a través de Fichas Amigo, o cualquier otro medio de recarga electrónica disponible por Telcel, será trasladado al período mensual siguiente para su consumo.
- 7 El saldo que abones a tu línea en recargas estará disponible para ser utilizado conforme a la **vigencia de la recarga realizada**.
- 8 En caso de reactivación del servicio derivada de la suspensión de la línea celular **por robo, extravío o falta de pago**, podrás hacer uso del saldo que tengas disponible, **después de 72 (setenta y dos) horas** de haber sido reactivada la línea.

- 9 El ingreso de saldo a través de **Fichas Amigo** o cualquier otro medio de recarga electrónica autorizado por Telcel a la línea celular para el consumo de eventos o servicios adicionales no te exime del pago del **Cargo Fijo Mensual** correspondiente al **Plan Tarifario Mixto/Consumo Controlado** que hayas contratado.
- 10 En caso de cancelación del servicio por cualquier causa establecida en el Contrato, perderás el saldo que tengas disponible en tu **línea móvil**.

Números Gratis

¿Qué son los Números Gratis?

Son números locales o nacionales fijos o de cualquier operador móvil que el usuario elige para enviar Mensajes de Texto (**SMS**) sin costo y/o realizar llamadas sin costo durante los primeros **5 minutos** de la llamada. A partir del sexto minuto (**5:01**) se cobra la tarifa vigente por minuto adicional. La cantidad de **Números Gratis** dependerá de la oferta vigente y registrada del plan contratado.

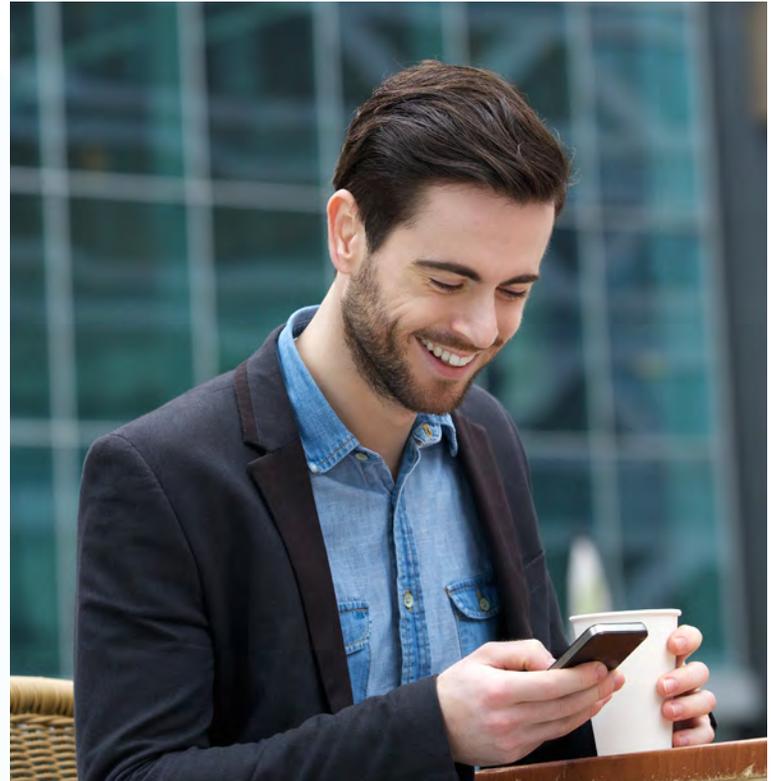
¿Cómo funciona?

- 1 El usuario debe elegir los números que registrará como **Números Gratis**, los cuales pueden ser Telcel, **Fijos o de otros Operadores** móviles (**prepagado o pospagado**) a nivel nacional.
- 2 De los números elegidos (**limitados a la oferta vigente del plan contratado**), el usuario deberá definir cuáles de ellos serán para realizar llamadas y cuales para realizar el envío de Mensajes de Texto (**SMS**).
- 3 Si el usuario elige el mismo número para hacer llamadas y para enviar **SMS** éste será considerado como **2 números** dentro de su lista de **Números Gratis**.
- 4 Los **Números Gratis** elegidos para realizar llamadas, serán sin costo durante los primeros **5 minutos** de la llamada. A partir del sexto minuto (**5:01**) se cobra la tarifa vigente por minuto adicional dependiendo del plan contratado.
- 5 Si el **Número Gratis** elegido es para el envío de **SMS**, el usuario podrá enviar **SMS** de forma ilimitada a dicho número.
- 6 Para obtener el beneficio de los **Números Gratis** el usuario deberá tener su **línea activa y sin adeudos**.

Consideraciones

- ➔ El registro de los Números Gratis se tendrá que solicitar acudiendo al **Centro de Atención a Clientes Telcel** o marcando al ***111 (postpago)** o ***264 (prepago)**.
- ➔ El registro inicial de los **Números Gratis (hasta completar los números incluidos en su plan)** será sin costo, sin importar que éste se realice en uno o varios eventos.
- ➔ Si el usuario desea cambiar alguno de los números registrados o su funcionalidad (**de llamadas a SMS o viceversa**), deberá cubrir un costo por número.
- ➔ Es importante considerar que la línea que tenga registrados **números gratis** como los **números Telcel** registrados deben mantenerse en todo momento como **líneas activas**, esto significa que no deberán presentar una cancelación, suspensión, cambio de número y/o migración en la modalidad de cobro pues, de ser así, nuestro sistema de igual forma dará de baja el listado de los números que el usuario hubiese seleccionado. Para volver a incluir los números que se dieron de baja, el usuario deberá cubrir un **costo por alta del número**. En caso de reactivación, será el usuario quien solicite de nuevo el alta de sus números sin costo alguno.
- ➔ En caso de solicitar un cambio de plan (**postpago**) o de esquema de cobro (**prepago**), si el nuevo plan o esquema de cobro **no incluye Números Gratis**, los Números Gratis dados previamente de alta se perderán.

Si el nuevo plan o esquema de cobro incluye Números Gratis, el usuario deberá volver a dar de alta sus números conforme a la nueva oferta comercial contratada.



Reglas de aplicación:

- ➔ El beneficio de los primeros **5 minutos** sin costo aplica tanto en llamadas salientes (**EQLLP**) como entrantes (**EORP**) a los números previamente elegidos por el usuario.
- ➔ **A partir del sexto minuto (5:01)** aplicará la tarifa de minuto adicional establecida en el plan contratado.

El beneficio de los **Números Gratis no aplica** en llamadas que utilizan los servicios de Llamada en Espera, **Conferencia Tripartita y Transferencia de Llamada**.

Consulta costo por cambio de Números Gratis en **Centros de Atención a Clientes y con Distribuidores Autorizados Telcel**.

Garantía de Pago (FIANZA)

Al contratar un **Plan de Renta (Pospago)**, conforme a la **Cláusula Vigésima Segunda del Contrato de Prestación de Servicios de Telcel¹**, se requiere el otorgamiento de una Fianza², cuya prima anual es de **\$200 pesos IVA** incluido, monto que será cargado en la Factura correspondiente cada año aniversario de servicio.

Esta Fianza es requerida como **garantía** de pago de los servicios consumidos y podrá ser aplicada por Telcel cuando el usuario ha incurrido en más de **60 días** de mora en el pago.

Durante el primer año del contrato (**primeros 12 meses**), el monto de la prima es cubierto por Telcel, por lo que el cobro de la misma se comenzará a reflejar únicamente a partir del segundo año de servicio (**mes 13 facturado**).

En ningún caso la Fianza será devuelta al momento de cancelación de los servicios.

¹ Contrato autorizado por la **Procuraduría Federal del Consumidor** e inscrito en el **Registro Público de Contratos de Adhesión** el día 18 de diciembre de 2014, bajo el folio **7376-2014** y autorizado por el Instituto **Federal de Telecomunicaciones** mediante oficio **IFT/223/UCS/DG-CTEL/691/2015**, de fecha 11 de febrero de 2015.

² Fianza autorizada por la **Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)** bajo el número **CNSF-F0007-0051-2010**.

Amigo de Telcel (PREPAGO)

¿Qué es Amigo de Telcel?

Amigo de Telcel es la modalidad de cobro prepagada que te permite utilizar los servicios que presta Telcel, mediante el descuento en tiempo real del Saldo que hayas abonado a tu línea. Lo único que necesitas es un **Equipo Terminal y un Chip Inteligente activado** en alguno de los Esquemas de Cobro disponibles.

Si ya cuentas con un Equipo Terminal, de cualquier modelo compatible con alguna de las tecnologías que se utilizan en la red que opera Telcel (**2G, 3G o LTE**), sólo necesitas acudir al **CAC o DAT** más cercano y adquirir un **Amigo Chip**. Si aun no tiene un Equipo Terminal, acude al **CAC o DAT** de tu preferencia en donde podrás adquirir el Equipo Terminal que más te guste en **Amigo Kit**.

Una vez activada tu línea, podrás recargar **Saldo a través de Fichas Amigo** o cualquier otro medio de recarga electrónica disponible, el cual te **permitirá utilizar servicios de voz, SMS, datos y de valor agregado** que Telcel tiene disponibles para ti.

¿Qué beneficios ofrece Amigo de Telcel?

Amigo de Telcel te ofrece la posibilidad de gozar los servicios que brinda Telcel sin mayores requisitos que contar con un **Equipo Terminal y un Chip Inteligente** activo. Además, no tendrás que realizar **ningún pago** recurrente, **ni sujetarte a un Plazo Mínimo de Contratación**, sino que **tú decides** la frecuencia con la que recargas saldo y los servicios en los que lo utilizas.

Todas estas **ventajas** te permiten llevar un control de los consumos que realizas y el saldo disponible que mantienes para **disfrutar de los servicios** que ofrece Telcel.

Además, **Amigo de Telcel** es tu mejor compañero en todo el país, porque todos nuestros esquemas de cobro cuentan con **tarifas de voz, SMS y datos nacionales**, por lo que siempre pagas lo mismo sin importar en que parte de la República te encuentres, **aun estando fuera** de tu región de contratación.

¿Qué es Amigo Kit?

Amigo Kit es la manera de adquirir un **Equipo Terminal nuevo y un Chip Inteligente** con una línea activada en cualquiera de los Esquemas de Cobro de **Amigo de Telcel** para que puedas disfrutar de la mayor cobertura y todos los servicios que ofrece Telcel.

Al adquirir tu **Amigo Kit** el Asesor en el **CAC o DAT** visitado te informará cuál es el esquema de cobro en el que se encuentra **pre activa** tu nueva línea **Amigo de Telcel**; así como, las tarifas aplicables al mismo a fin de que puedas decidir si ese esquema se ajusta a tus necesidades o, si lo prefieres, elegir otro de los esquemas de cobro disponibles.

Es importante que tomes en consideración que **Telcel**, de forma regular, **realiza promociones** en la compra de determinados Equipos Terminales en **Amigo Kit** en los que incluye algún beneficio adicional como podría ser la inclusión de un saldo promocional o la activación de algún servicio sin costo por un tiempo determinado. Sin embargo, para poder hacer uso de estas promociones es necesario que utilices el **Chip Inteligente y el Equipo Terminal** que integran el **Amigo Kit**. En caso de utilizar el **Chip Inteligente** con un equipo distinto a aquel con el que fue adquirido y provisionado, **el saldo promocional o el servicio activado se perderán**. Lo anterior, no implica el bloqueo del equipo ni de la línea y **podrás continuar** utilizando los **servicios de voz, SMS y datos** conforme a las tarifas aplicables al esquema de cobro que haya elegido.

Saldos

Con **Amigo de Telcel**, recargas Saldo el cual podrás utilizar para disfrutar de todos los servicios que Telcel tiene disponibles para ti. Cada vez que realizas una recarga de saldo nominal (**la cantidad en dinero que recargaste**), recibes en **Saldo Amigo** esa misma cantidad. En ocasiones, tus recargas de Saldo Amigo te otorgan **saldo promocional**, cantidades que dependiendo de la promoción, pueden ser abonadas en tu cuenta de **Saldo de Regalo, Saldo Internet, Saldo SMS, Saldo MMS o Saldo Sorpresa Telcel**.

A continuación te explicamos cada una de las cuentas que integran el **Saldo de tu Amigo de Telcel**:

Saldo Amigo:

Corresponde al **saldo nominal** de la recarga realizada y que puedes utilizar para disfrutar de todos los servicios que Telcel ofrece:

- ➔ Llamadas **locales** o **nacionales** a cualquier número Fijo, Telcel o de Otros Operadores Móviles.
- ➔ Llamadas de **Larga Distancia Internacional**.
- ➔ Envío de **Mensajes de Texto (SMS)** nacionales e internacionales a cualquier Operador Móvil.
- ➔ **Navegar** en Internet.
- ➔ **Comprar** paquetes disponibles.
- ➔ **Contratar cualquier servicio adicional** o conexo que preste Telcel en forma directa o a través de terceros.
- ➔ El uso de los servicios estando en **Roaming Internacional**.

Por ejemplo:

- Recargas \$100 pesos
- Recargas \$100 de Saldo Amigo.

Saldo de Regalo

Es el **saldo adicional** que te da una recarga de **Saldo Amigo** y que podrás utilizar para:

- ➔ Hacer **llamadas locales y nacionales** a cualquier número Fijo, Telcel o de Otros Operadores Móviles.
- ➔ **Navegar** en Internet estando dentro del territorio nacional.
- ➔ Enviar **Mensajes de Texto (SMS) y Multimedia (MMS)** a cualquier Operador Móvil nacional.

Por ejemplo:

- Recargas \$100 pesos
- Recibes \$100 en Saldo Amigo y \$20 en Saldo de Regalo.

Saldo Sorpresa Telcel:

Es el saldo adicional al **Saldo Amigo** y al Saldo de Regalo que, por promoción, se te abona cuando haces una recarga durante el “**Día Sorpresa Telcel**”. Este saldo lo puedes utilizar para:

- ➔ Llamar y/o enviar **Mensajes de Texto (SMS)** a cualquier Operador Móvil nacional.

La Promoción **Día Sorpresa Telcel**, solo aplica para usuarios que reciben un **Mensaje de Texto (SMS)** de invitación a recargar ese mismo día.

Saldo SMS:

Son eventos de **Mensajes de Texto (SMS)** que Telcel otorga por promoción en algunos canales de recarga. Con este saldo podrás:

- ➔ Enviar **Mensajes de Texto (SMS)** a cualquier Operador Móvil nacional.

Este saldo **no aplica** para el envío de **mensajes a marcaciones cortas** ni para participar en **trivias y concursos**.

Saldo Internet:

Son **Megabytes (MB)** que Telcel otorga por promoción, recargas de saldo o por compra de paquetes por demanda o recurrentes, los cuales podrás utilizar para:

- ➔ **Navegar** desde tu Telcel.
- ➔ **Mandar y recibir** correos electrónicos.
- ➔ **Utilizar** aplicaciones y Redes Sociales.
- ➔ Realizar **descargas** de contenido (**imágenes, música, video, documentos, etc.**), entre otros.

Saldo MMS:

Son eventos de **Mensajes Multimedia (MMS)** que Telcel te puede otorgar por **promoción** en algunos canales de recarga. Con este saldo podrás:

- ➔ Enviar **Mensajes Multimedia (MMS)** a cualquier Operador Móvil nacional.

¿Cómo se consume tu Saldo?

Dependiendo el servicio que desees utilizar, el saldo se debita en función de las cuentas de saldo que son susceptibles de utilizar para dicho servicio. **Por ejemplo**, cuando realizas una llamada de voz a un número nacional, el cobro de esa llamada puede ser debitado de la cuenta de **Saldo Amigo, Saldo de Regalo o Saldo Sorpresa Telcel**. Lo mismo ocurre cuando envías un **Mensaje de Texto (SMS)** o deseas navegar en Internet. Así las cosas, a continuación te explicamos cómo se realiza el débito de saldo en función del servicio utilizado:

Para una llamada de voz :

Paquetes³ >> Saldo Amigo >> Saldo de Regalo >> Saldo Sorpresa Telcel.

Para el envío de un SMS:

Paquetes >> Saldo SMS >> Saldo Amigo >> Saldo de Regalo >> Saldo Sorpresa Telcel.

Para el envío de un MMS:

Paquetes >> Saldo MMS >> Saldo Amigo >> Saldo de Regalo.

Para navegar en Internet:

Promoción Redes Sociales y/o WhatsApp >> Paquetes Internet o por servicio >> Saldo Amigo >> Saldo Internet >> Saldo de Regalo.

³ Son paquetes de servicios contratados por el Cliente. **Por ejemplo: Paquetes Amigo Sin Límite, Paquetes Internet Amigo, etc.**

¿Cómo se aplican tus recargas de Saldo?

Por ejemplo:

- Si realizas una recarga de \$100 pesos:
Recibirás 100 pesos de Saldo Amigo y 20 pesos de Saldo de Regalo.
- Si realizas una recarga de \$100 pesos en tu Día Sorpresa Telcel.
Recibirás 100 pesos de Saldo Amigo, 20 pesos de Saldo de Regalo y 80 pesos de Saldo Sorpresa Telcel.
Sorpresa Telcel solo es válida para los usuarios que reciban mensaje de notificación.

¿Cómo consultar tu Saldo?

Consulta tu Saldo sin costo por cualquiera de los siguientes medios:

- 1 Marca *133# desde tu Telcel.
 - a) Recibirás un mensaje USSD informándote tu saldo acumulado y vigencia.
- 2 Envía un SMS con la palabra SALDO al 333.
 - a) Recibirás un mensaje de texto (SMS) informándote tu saldo acumulado y la vigencia.
- 3 Ingresa a Mi Telcel.
 - a) Desde tu Equipo Terminal en m.mitelcel.com

- b) Desde tu Equipo Terminal a través de la aplicación móvil "MiTelcel" (disponible para su descarga en iTunes® y Googleplay®)

- c) Desde tu computadora en www.mitelcel.com

¿Qué vigencia tienen tus Saldos?

La vigencia inicial de tu Saldo Amigo tendrá la vigencia establecida para el monto de la recarga, el cual puede ir desde 7 hasta 60 días. Posteriormente, la vigencia del Saldo Amigo será aquella que resulte mayor entre la vigencia remanente del Saldo Amigo acumulado y la de la recarga realizada.

La vigencia inicial del Saldo de Regalo será la misma que la otorgada por la recarga del Saldo Amigo. Posteriormente, la vigencia del Saldo de Regalo será aquella que resulte mayor entre la vigencia remanente del Saldo de Regalo acumulado y la del Saldo de Regalo otorgado por la siguiente recarga realizada.

El Saldo Sorpresa Telcel tiene vigencia de 15 días y no aplica para navegación en Internet.



Recargas Amigo de Telcel

Con Amigo de Telcel es muy fácil recargar Saldo con **Fichas Amigo** o **Recargas Electrónicas** a través de los distintos canales que Telcel tiene disponibles (**Transfer, Mi Telcel, Portal de Internet Telcel, Telcel.com, Cajeros Automáticos, Cadenas Comerciales, Tiendas de Autoservicio y Distribuidores Autorizados Telcel, entre otros**).

Es importante que conozcas que al momento en que realices una recarga de saldo, recibirás un **SMS informativo**, por el cual se confirma la recarga realizada, el abono de los saldos promocionales, información sobre los montos acumulados después de la recarga de saldo y las tarifas aplicables para cada uno de los servicios a devengar de acuerdo con el Esquema de Cobro elegido por el usuario.

Los montos de recarga disponibles son:

Medio de compra		Saldo Nominal (Denominación de la recarga)	Saldo Amigo	Vigencia	Saldo de regalo	Vigencia
Ficha	Electrónica					
	✓	\$10.00	\$10.00	7 días	N/A	N/A
	✓	\$20.00	\$20.00	10 días	N/A	N/A
	✓	\$30.00	\$30.00	15 días	N/A	N/A
	✓	\$50.00	\$50.00	30 días	N/A	N/A
✓	✓	\$100.00	\$100.00	60 días	\$20.00	60 días
	✓	\$150.00	\$150.00	60 días	\$40.00	60 días
✓	✓	\$200.00	\$200.00	60 días	\$60.00	60 días
✓	✓	\$300.00	\$300.00	60 días	\$150.00	60 días
✓	✓	\$500.00	\$500.00	60 días	\$400.00	60 días

ATENCIÓN:

➔ Las recargas de Saldo en los Esquemas de Cobro **Amigo TU, Amigo Por Segundo y Amigo Sin Límite** no otorgan Saldo de Regalo.

➔ Para el Esquema de Cobro **Amigo Sin Límite** las recargas de **\$20 y \$30** tendrán una **vigencia de 7 días** y las de **\$50** de **15 días**.

➔ Cuando por virtud de una promoción se otorgue una cantidad de **Saldo de Regalo** distinta a la que originalmente otorga la recarga, durante toda la vigencia de la promoción, el **Saldo de Regalo otorgado** por ésta sustituye al que originalmente otorga la recarga.

Recarga Saldo a través de Distribuidores Recarga Amigo Móvil

Adquiere Saldo para tu Amigo de forma **electrónica** a través del celular de los **Distribuidores de Recarga Amigo Móvil**. Para adquirir Saldo debes proporcionarle al Distribuidor tu **número celular de 10 dígitos** e indicarle el **monto** que deseas adquirir.

Al finalizar la transacción recibirás un **Mensaje de Texto (SMS)** con tu número de folio para confirmar que la compra fue exitosa. Para cualquier aclaración debes presentar el **número de folio** de la transacción en el punto de venta donde adquiriste el Saldo por **Recarga Amigo Móvil**.

Recarga Saldo a través de Cajeros Automáticos

Es un servicio más que te ofrece Telcel para **comprar Saldo** para tu línea **Amigo** a través de los **cajeros automáticos** o **portales de diversos bancos** del país. El cargo se realizará a la **tarjeta de débito** o **crédito** con la que hayas accedido al cajero y, una vez que hayas realizado la recarga, recibirás un **mensaje de texto en tu línea Amigo** confirmando la recarga de saldo realizada.

Recarga de saldo a través de la banca electrónica de tu banco

Los Clientes que sean **cuentahabientes** de cualquiera de los **bancos participantes** podrán adquirir saldo para su línea Amigo con solo acceder a la banca electrónica de su banco. El cargo se realizará a la cuenta bancaria con la que hayas accedido a dicho sistema. No olvides **imprimir el comprobante** de la transacción electrónica, ya que será indispensable para cualquier aclaración, independientemente de que, una vez que hayas hecho la recarga, recibirás en tu línea Amigo un **mensaje de texto** confirmando la recarga de saldo realizada.

Consulta la disponibilidad de este servicio con tu Banco.

Recarga de Saldo en CACs

Podrás adquirir Saldo para tu línea Amigo en cualquiera de los **CACs** que **Telcel** tiene disponibles para ti a nivel nacional; sólo deberás proporcionar los **10 dígitos** de tu línea Amigo y, una vez que la recarga se haya realizado, recibirás un **mensaje de texto** en tu línea Amigo confirmando la recarga realizada.

Recarga saldo en Cadenas Comerciales

Podrás **adquirir Saldo** para tu línea Amigo en las **cajas registradoras de las cadenas comerciales** que se mencionan a continuación. Solo deberás proporcionar los **10 dígitos** de tu línea Amigo y, una vez que la recarga se haya realizado, recibirás un **mensaje de texto** en tu línea Amigo confirmando la recarga realizada.

Recarga de saldo en Estados Unidos

Las recargas de saldo en **Estados Unidos** están disponibles en los **puntos de venta autorizados** y en las **páginas en Internet** de nuestros **Distribuidores Autorizados**.

Las recargas se realizan en **dólares (moneda de curso legal en los Estados Unidos)**. Las recargas que puedes realizar estando en **Estados Unidos** son:

Recarga (Monto en dolares)	Saldo Amigo	Saldo de regalo (Monto en pesos)	Vigencia
\$5.00	Se abonará el equivalente en pesos, de acuerdo al tipo de cambio* vigente al día que se realice la recarga.	N/A	30 días
\$10.00		\$20.00	60 días
\$15.00		\$40.00	
\$20.00		\$60.00	
\$30.00		\$140.00	
\$50.00		\$400.00	

El monto de la recarga realizada en el extranjero se **reflejará en pesos** moneda de curso legal de los **Estados Unidos Mexicanos**, según el tipo de cambio **FIX** publicado por el **Banco de México** en el **Diario Oficial de la Federación (www.dof.gob.mx)**, el día anterior al que se realice la recarga.

Éste servicio tiene un costo administrativo por transacción, mismo que es descontado del **Saldo Amigo abonado**. Consulta costo por transacción llamando al ***264** desde tu Telcel.

Consulta los **Distribuidores Autorizados** en el extranjero en www.telcel.com >> Telefonía >> Amigo >> Recarga tu Saldo Amigo >> Recarga en el extranjero.

Recarga Saldo a tu Amigo con cargo a un Plan Tarifario

El Usuario de un **Plan Tarifario** puede recargar **Saldo a un Amigo** con cargo a su factura Telcel. Para utilizar el servicio, el Usuario Tarifario debe solicitar la activación del servicio marcando al *111 desde su Telcel. Una vez registrado, deberá enviar un mensaje de texto a la marcación **7474** con los **10 dígitos** de la línea Amigo a la que quieres comprarle Saldo; deja un espacio en blanco, e indica la cantidad que deseas transferir (**sin centavos**).

Por ejemplo:

● 5512345678 100

El monto será recargado incluyendo su promoción vigente y será aplicado a su próxima factura bajo el concepto “**Compra de Saldo**”. El límite de compra mensual varía de acuerdo al límite de crédito que el Usuario Tarifario tenga autorizado al momento de hacer la compra.

Límite de consumo autorizado	Límite de compra de saldo por ciclo de facturación
0 - \$799	\$200
\$800 - \$1499	\$300
\$1500 - en adelante	\$500

Recuerda: Es muy importante que verifiques el número al que vas abonarle Saldo, ya que **no hay devoluciones por recargas realizadas a números incorrectos**.

Consulta tu saldo disponible para comprar Saldo enviando un Mensaje de Texto con la palabra **CONSULTA a la marcación **7474**.**

No aplica para comprar Saldo para líneas con **Plan Mixto, Amigo Kit a crédito y Plan Adicional**. Líneas corporativas deberán solicitar el alta del servicio con su ejecutivo de cuenta asignado. Servicio disponible a partir de la segunda factura generada y pagada. Disponible a nivel nacional.

Recarga Saldo a través de PasaTiempo Telcel

Pasatiempo es la funcionalidad que te permite **enviar parte de tu Saldo Amigo a otro usuario Amigo**. Puedes enviar desde **\$5** hasta **\$200 de Saldo** por transacción a cualquier usuario de **Amigo de Telcel** dentro de la República Mexicana. Puedes realizar tantos Pasatiempos desees, siempre que cuentes con **Saldo Amigo** para compartir y cubrir el costo de la transacción, y no excedas de **20 envíos** a una misma línea al mes. **La vigencia del saldo enviado como Pasatiempo será de 10 días**, sin importar el monto enviado.

Puedes enviar un **Pasatiempo** de la siguiente forma:

- ➔ Mediante el envío de un mensaje de texto (**SMS**) a la marcación **7373** con el número de la línea a la que deseas enviar el saldo, dejando un espacio y escribiendo la cantidad de saldo que deseas enviarle (**sin símbolos ni centavos**)
- ➔ A través del portal de **autogestión Mi Telcel**, ya sea a través de **Internet** o de la **aplicación oficial liberada** por Telcel.
- ➔ A través de la aplicación oficial **PasaTiempo de Telcel**, disponible para su descarga en las tiendas de aplicaciones en línea **Telcel Apps, GooglePlay y Blackberry App World**.

Consulta costo de envío y términos y condiciones de **PasaTiempo** en www.telcel.com.

Recargas de Saldo estando en Roaming Internacional

Para recargar tu **Amigo** o **Plan Mixto de Telcel** en el extranjero tienes que realizar lo siguiente:

- ➔ Adquiere tus **fichas Amigo** en México y llévalas contigo.
- ➔ Una vez que se recarga el saldo de tu ficha Amigo, aparecerá en tu **pantalla una notificación** indicando que se ha realizado la **recarga con éxito**.
- ➔ Para recargar una ficha deberás marcar ***134*Código de la ficha#** y pulsar la tecla de **llamar**.

Por ejemplo:

- ***134*0850759051731# llamar**

Consulta tu Saldo

Para consultar tu saldo estando **en el extranjero** sólo tienes marcar ***133#** seguido de la tecla **llamar** desde tu equipo. Ésta marcación solicitará al sistema consultar tu **saldo acumulado** a la fecha de consulta y te regresará una notificación indicándote tu saldo y su vigencia. Esta marcación aplica estando en **México o en el extranjero**. Consulta tu saldo las veces que quieras, no tiene costo.

Números Frecuentes

¿Qué son los Números Frecuentes?

Los **Números Frecuentes** son números **locales** o **nacionales fijos** o de **cualquier operador móvil** que el usuario elige para que a las llamadas que les realice se les aplique una tarifa preferencial en función del Esquema de Cobro que tenga contratado.

¿Cómo funciona?

- 1 El usuario debe elegir los números que definirá como sus **Números Frecuentes (sujeto a la promoción vigente)**.
- 2 Para realizar el **registro** de los números elegidos como **Números Frecuentes** el usuario deberá acudir al **Centro de Atención a Clientes Telcel** o marcar al ***264** desde su Telcel. Los usuarios actuales que por la oferta aplicable hayan dado de alta una cantidad menor de Números Frecuentes a los disponibles actualmente, podrán realizar nuevas adiciones solicitando el alta con un costo por cada número que elija (**limitado a la oferta vigente**).
- 3 Una vez activados la totalidad de Números Frecuentes permitidos (**limitado a la oferta vigente**), si el usuario desea cambiar alguno de los números que haya definido como **Número Frecuente**, deberá pagar el costo por cada número que modifique.

Consideraciones:

Los **Números Frecuentes** que el usuario elija y sean dados de alta en el sistema no podrán ser **definidos** de manera simultánea como **Números Gratis**.

Consulta costo por cambio de Números Frecuentes en **Centros de Atención a Clientes** y **con Distribuidores Autorizados Telcel**.

Ciclo de Vida de las líneas Amigo de Telcel (PREPAGO)

Para Telcel, es de vital importancia que sus usuarios en la modalidad de **Prepago (Sistema Amigo)**, conozcan las diversas etapas que conforman el ciclo de vida de su línea. Conforme a lo anterior, a continuación se explican cada una de las fases que lo integran.

La presente **Política de Prepago** aplica para todas la líneas que se adquieran, tanto en **Amigo Kit**, como en aquellos casos en que Telcel sólo provea la **SIM Card** con una línea de prepago asignada, sin importar el esquema de cobro seleccionado.

En este sentido, las líneas **Amigo de Telcel** se tendrán por activadas una vez que el usuario ha realizado el primer evento con costo debitado del Saldo Amigo, como puede ser: i) la primera llamada con costo; ii) el envío de un Mensaje de Texto (**SMS**), o iii) navegar en Internet, con excepción del producto denominado **Chip Express de Telcel**, cuya activación requiere que el usuario realice una recarga mínima de **\$50.00**; entendiéndose ésta fecha como el **día 1 (uno)** del Ciclo de Vida de la línea, el cual a continuación se describe.

El Ciclo de Vida de una línea bajo la modalidad **Amigo de Telcel (Prepago)** consta de **4 Fases**:

- 1 Fase Activo
- 2 Fase de Comunicación Entrante
- 3 Fase de Inactividad
- 4 Fase de Enfriamiento

I. Fase Activo.

La **Fase Activo** tiene una duración de entre **7 (siete) a 60 (sesenta) días naturales** dependiendo de la vigencia de la recarga de Saldo que realice el usuario. En el caso de líneas nuevas, sin importar el monto de **Saldo inicial**, la Fase Activo tiene una duración de **60 (sesenta) días naturales**.

II. Fase de Comunicación Entrante.

Esta Fase tiene una duración de **120 (ciento veinte) días naturales**, la cual comienza al día siguiente de que haya expirado la vigencia del Saldo Amigo. Durante ésta Fase el usuario **sólo puede recibir llamadas y mensajes de texto (SMS)**, sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS, aun cuando cuente con saldo vigente en alguna de las cuentas de saldos promocionales.

III. Fase de Inactividad.

Una vez transcurridos los **120 (ciento veinte) días** correspondientes a la Fase de Comunicación Entrante, la línea pasará a la **Fase de Inactividad** por un periodo de **246 (doscientos cuarenta y seis) días naturales** que comenzarán a partir del día siguiente en que concluyó la Fase de Comunicación Entrante. Durante la Fase de Inactividad, la línea quedará **totalmente suspendida** y el usuario no podrá originar ni recibir llamadas de voz y SMS.

En caso de que la línea llegue al final de los **246 (doscientos cuarenta y seis) días naturales**, correspondientes a la Fase de Inactividad sin haber generado recarga de Saldo Amigo alguna, el sistema realizará **la baja y eliminación de los datos** de identificación de dicha línea, por lo que el usuario habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aun cuando el usuario realice una recarga de Saldo Amigo a la misma.

Finalmente, el sistema pasará las líneas abandonadas a una **Fase de Enfriamiento**.

IV. Fase de Enfriamiento.

Una vez que hayan terminado los **246 (doscientos cuarenta y seis) días** a que se refiere la Fase anterior (**Fase de Inactividad**), las líneas abandonadas entran a una Fase de Enfriamiento con duración de **5 (cinco) días naturales**, con el fin de que no registren ningún tipo de actividad en el sistema y puedan ser recicladas y reutilizadas para su posterior asignación a un nuevo usuario.



Aplicación del “Saldo por Recuperar”

Una vez expirada la vigencia del Saldo Amigo, el remanente, en caso de que lo hubiera, al momento de iniciar la Fase de Comunicación Entrante, quedará congelado (**“Saldo por Recuperar”**) por un plazo de **365 (trescientos sesenta y cinco) días contados** a partir de la fecha de su expiración original. En caso de que el usuario genere una nueva recarga de Saldo Amigo durante dicho plazo, sin importar que se encuentre en **Fase de Comunicación Entrante o en la Fase de Inactividad**, la línea pasará de nueva cuenta a Fase Activo con un **Saldo por Recuperar** derivado de la recarga realizada y cualesquier saldo que haya quedado congelado por haber entrado a la Fase de Comunicación Entrante.

Consulta nuestra **Política** de Ciclo de Vida vigente en www.telcel.com/cicloamigo.

Estado de Cuenta Amigo

Los usuarios del sistema **Amigo** cuentan con un **Estado de Cuenta** que les permite conocer los movimientos y abonos de su línea realizados durante los últimos **30 días**.

Dicho Estado de Cuenta contiene:

- ➔ **Resumen de los Saldos Disponibles:** En esta sección se muestran todos los saldos disponibles para el usuario.
- ➔ **Resumen de Paquetes/Planes:** En esta sección se muestran los planes y paquetes que haya contratado el usuario.
- ➔ **Detalles de servicios consumidos:** En esta sección se muestra al detalle de los servicios consumidos.
- ➔ **Fecha/Hora:** La fecha y la hora en que el usuario hizo el movimiento.
- ➔ **Teléfono/ Marcación:** Este campo Indica el número marcado o bien las marcaciones cortas de suscripciones, aplicaciones y/o contenido.
- ➔ **Descripción:** Señala los conceptos de tipo de llamada, conexiones a internet, mensajes, servicios complementarios, etc.
- ➔ **Cantidad**
- ➔ **Tipo:** Muestra el concepto del tipo de consumo realizado.
- ➔ **Consumido:** Muestra los precios con IVA de los consumos.
- ➔ **Recargas o ajustes:** Muestra las recargas realizadas por el usuario, así como los ajustes y/o bonificaciones que llegaran a proceder.
- ➔ **Descontado de:** Muestra la siglas de los saldos de los cuales se debita cada consumo.

El Estado de Cuenta se encuentra disponible para su consulta y descarga a través del portal de autogestión Mi Telcel en www.telcel.com/mitelcel.

Esquema de cobro Amigo de Telcel

Con **Amigo de Telcel** puedes elegir el Esquema de Cobro que mejor se adecúe a tus necesidades.

Amigo Óptimo Plus

Es un esquema de cobro que cuenta con una **tarifa escalonada** en la que pagas **menos por minuto** mientras más recargas o acumulas. Con **Amigo Óptimo** incias con una tarifa base por minuto, la cual va disminuyen conforme vas alcanzando el siguiente nivel en función de las recargas que realizas o acumulas. Una vez que haz alcanzado un nuevo nivel tarifario, tus llamadas nacionales se tazarán conforme la tarifa alcanzada durante los siguientes **30 días** de haber alcanzado dicho nivel tarifario.

Esquema de cobro no disponible para su contratación.

Amigo TU

Es el **Esquema de Cobro** disponible a nivel **Nacional** para usuarios activos y nuevos con el que pagas una msma tarifa por minuto, **Mensaje de Texto SMS** y por **Megabyte** utilizado.

Esquema de cobro **no disponible** para su contratación.

Amigo por Segundo

Es el **Esquema de Cobro** disponible a nivel **Nacional** para usuarios activos y nuevos con el que tus llamadas se cobran **por segundo, no por minuto**.

Amigo Onlife

Es el **Esquema de Cobro** disponible a nivel **Nacional** para usuarios activos y nuevos con el que tus recargas de saldo son convertidas en canastas de eventos con duración de **30 días**.

Amigo Óptimo Plus

Es un esquema de cobro que cuenta con una tarifa **escalonada** en la que pagas **menos por minuto** mientras más recargas o acumulas. **Con Amigo Óptimo** incias con una tarifa base por minuto, la cual va disminuyen conforme vas alcanzando el siguiente nivel en función de las recargas que realizas o acumulas. Una vez que haz alcanzado un nuevo nivel tarifario, tus llamadas nacionales se tazarán conforme la tarifa alcanzada durante los siguientes **30 días** de haber alcanzado dicho nivel tarifario.

Amigo Óptimo Plus Sin Frontera

Es un esquema de cobro que cuenta con una tarifa escalonado en la que pagas menos por minuto mientras más recargas o acumulas. **Con Amigo Óptimo** incias con una tarifa base por minuto, la cual va disminuyen conforme vas alcanzando el siguiente nivel en función de las recargas que realizas o acumulas. Una vez que haz alcanzado un nuevo nivel tarifario, tus llamadas nacionales se tazarán conforme la tarifa alcanzada durante los siguientes **30 días** de haber alcanzado dicho nivel tarifario.

Este esquema de cobro te permite utilizar tu **Amigo de Telcel** estando en **México, Estados Unidos y Canadá**; así como, llamar desde **México a Estados Unidos y Canadá** con costo de llamada nacional.

Amigo Sin Límite

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional para usuarios activos y nuevos con el que tus recargas de saldo son convertidas en canastas de eventos con duración de **15 o 30 días**. Tus recargas de Saldo en una sola exhibición te otorgan **minutos y SMS ilimitados para hablar y enviar mensajes** estando en **México, Estados Unidos o Canadá** con destino a **México, Estados Unidos o Canadá**; una cantidad de **Megabytes (MB)** para usarlos dentro de **México, Estados Unidos o Canadá** y el uso nacional sin costo adicional (**limitado a 1000 MB**) de las redes sociales **Facebook y Twitter** y de la mensajería instantánea **Whatsapp** estando en **México, Estados Unidos o Canadá**.

Cambio de Esquema de Cobro

Para contratar cualquiera de los Esquemas de Cobro: **Amigo Onlife, TU** o **Por Segundo** es necesario que llames sin costo desde tu Telcel al ***264** y solicites el cambio de Esquema de cobro. El primer cambio no tendrá costo. Cualquier cambio posterior generará un costo administrativo (**los cambios de un Esquema de Cobro no vigente a uno comercialmente vigente en todos los casos generan un costo administrativo**).

Sólo se podrá realizar cambios de Esquema de Cobro entre aquellos que se encuentre comercialmente vigentes (**disponibles para su contratación**). En caso de contar con un Esquema de Cobro que no este comercialmente vigente, al momento de solicitar el cambio por uno que sea comercialmente vigente, **no se podrá volver a activar** el Esquema de Cobro anterior.

En caso de que hayas dado de alta **Números Gratis y/o Frecuentes** Previamente, estos se perderán al momento de realizarse el cambio si el Esquema de Cobro elegido no cuenta con estos beneficios.

Consulta los Esquemas de Cobro comercialmente vigentes y disponibles para su activación en **www.telcel.com**, Centros de Atención a Clientes y Distribuidores Autorizados Telcel.



| LARGA DISTANCIA

Larga Distancia Nacional

Con la entrada en vigor de la **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**, llamar en y a todo México tiene el costo de una llamada local; por lo que llamar a un número de cualquier parte de la República Mexicana (**fijo o móvil**), estando dentro de México, **no tiene costo de Larga Distancia ni de Roaming Nacional**.

Larga Distancia Internacional

Se consideran llamadas de **Larga Distancia Internacional** aquellas comunicaciones que realices **hacia otro país** estando **dentro de México** o que recibas en cualquier lugar fuera del territorio nacional.

Debido a que para la provisión de este servicio, Telcel en algunos casos utiliza los servicios de **Larga Distancia** proporcionados por otras redes autorizadas, puede existir desfase de hasta **3 (tres)** ciclos de facturación para que se vean reflejados los cargos de larga distancia que hayas realizado y por tanto, podrá pasar el mismo tiempo para que los mismos te sean facturados.

Para llamadas de **Larga Distancia Internacional** a **Estados Unidos** y **Canadá**: Debes marcar 001 >> Código de área >> Número Local.

Por ejemplo:

- Llamada de Larga Distancia a Nueva York, E.U.A.

Clave de larga distancia del operador	Código del país	Código de área	Número de teléfono local
00	1	212	Número deseado

Para llamadas de **Larga Distancia Internacional** al resto del mundo: Debes marcar el Prefijo 00 >> Código de País >> Código de Área >> Número Local.

Por ejemplo:

- Llamada de Larga Distancia a Madrid, España.

Clave de larga distancia del operador	Código del país	Código de área	Número de teléfono local
00	34	91	Número deseado

ROAMING INTERNACIONAL (SERVICIO DE “USUARIO MÓVIL VISITANTE”)

Telcel en tu beneficio ha celebrado convenios con operadores de servicios móviles alrededor del mundo con la finalidad que, a través de sus redes, puedas utilizar los servicios de **voz, SMS y datos** que tienes contratados en **México** y mantenerte comunicado donde quiera que estés.

El servicio de **Roaming Internacional** se encuentra disponible para **usuarios de Pospago (abierto y mixto/consumo controlado) y Prepago**. Consulta la disponibilidad para cada uno de ellos en www.telcel.com/viajero.

Al momento en que la línea del usuario de **prepago, Plan Tarifario Mixto/ Consumo Controlado** se **“registre”** en una red extranjera, el usuario recibirá un **SMS de Bienvenida**, en el cual se precisarán las tarifas por **minuto, SMS y megabytes** en pesos mexicanos e incluirá la dirección electrónica en caso de requerir información adicional.

Para disfrutar de la **mayor cobertura** alrededor del mundo se sugiere considerar los siguientes aspectos:

➔ Antes de salir de viaje ingresa a www.telcel.com/viajero;

- Selecciona si eres usuario de **Plan de Renta (pospago abierto)** o **Amigo (prepago)** o **Plan Mixto (pospago mixto/consumo controlado)**.
- Antes de viajar llama al ***500** y pregunta: i) si a través de las redes de los operadores en el país a donde viajas podrás hacer uso de los servicios de **voz, SMS y/o datos**, y ii) las tarifas aplicables. Es muy importante que también preguntes si la frecuencia de tu equipo es compatible con la que utilizan las redes del país a donde viajas.
- Verifica que tu equipo esté configurado para **navegar en Internet**; si no lo está, configúralo con el manual incluido con el equipo o acude al **Centro de Atención a Clientes** de tu preferencia para que te ayuden a configurarlo.

➔ Para facilitar la marcación a números en **México**, mientras te encuentres en el extranjero, te sugerimos guardar tus contactos frecuentes con el código de **salida internacional y/o signo de “+”** seguido del Código de País (**521 para móviles y 52 para fijos**) más los **10 dígitos** de la línea.

Por ejemplo:

- (Por ejemplo: **+52 1 55 12345678** para móviles o **+52 55 2581 3300** para fijos).
- ➔ Activa la clave de acceso personal a tu buzón **“NIP”** marcando al ***86** antes de viajar y estando en **México**.
- ➔ Confirma que tu equipo, **Smartphone y/o PC Card, USB (Banda Ancha)** tenga la versión de software más reciente.

- ➔ Te sugerimos consultar los **Paquetes de voz, SMS y/o datos** que Telcel te ofrece para su uso en **Roaming Internacional**; de ésta forma, podrás ahorrar en tus consumos estando en el extranjero. Visita www.telcel.com/viajero
- ➔ Si eres un **Viajero Frecuente Internacional** te recomendamos hablar al ***500** estando en **México** y antes de viajar para que conozcas las opciones que tenemos para ti y que te permitirán ahorrar en tus **consumos de voz, SMS y/o datos** estando en el extranjero.
- ➔ Te recomendamos tener a la mano el número que la **Secretaría de Relaciones Exteriores** tiene para brindarte ayuda en caso de algún imprevisto **+52 55 3686 5100**, con atención de **lunes a viernes** de **9:00 a 13:00** horas tiempo de **México**. Si llamas desde tu Telcel, ésta llamada tendrá costo de llamada internacional a México. Consulta las tarifas aplicables al país que visitas.

Al llegar a tu destino:

- ➔ Si tu equipo no detecta señal, realiza la **selección manual de la red**.
- ➔ Si tu equipo no tiene servicio de datos:
 - a) Recibirás un mensaje **USSD** informándote tu saldo acumulado y vigencia..
 - b) Cambia la selección de red a **modo manual**.
 - c) **Reinicia** el equipo.
 - d) En caso de ser necesario, **cambia** la opción de **4G, 3G a 2G**.

Estas funciones varían dependiendo la **marca y modelo** del Equipo terminal.



Cobro del servicio de Roaming Internacional

Si utilizas los servicios de **voz, SMS y/o datos** estando en el extranjero, deberás cubrir a Telcel los cargos adicionales que pudieran generarse por la utilización de los servicios a través de la red del operador del país visitado. Los consumos en el extranjero se cobran de manera **independiente a los planes**, suscripciones o servicios contratados **a nivel nacional**.

Para conocer las tarifas de **Roaming Internacional, Paquetes Viajero Internacional de Voz, SMS y Datos**, consulta www.telcel.com/viajero.

Los paquetes podrán ser contratados estando en México en un **CAC**, vía **SMS** o desde tu celular al ***500** o bien desde el extranjero vía **SMS** o marcando al **+52 55 2581 3300** sin costo desde tu Telcel.

Pospago

Los cargos que se generen por conceptos de **Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros)**, podrán transcurrir hasta **3 (tres)** ciclos de facturación a efecto de que formen parte del consumo conocido y por tanto te sean facturados por Telcel.

Prepago y Planes Mixto/Consumo Controlado

Los cargos que se generen por conceptos de **Roaming Internacional** son desbitados del **Saldo Amigo**, por lo que si se agota dicho saldo es necesario realizar una recarga de saldo para seguir haciendo uso de los servicios de **voz, SMS y/o datos** estando en el extranjero. Es importante que sepas que los saldos promocionales (**Saldo de Regalo, Saldo Internet y Saldo Sorpresa, entre otros**) no son susceptibles de uso estando en el extranjero.

Los servicios disponibles en el **extranjero** están sujetos a la **disponibilidad y calidad** del servicio que preste el operador extranjero a sus usuarios en el lugar donde te encuentres; por lo tanto, en un mismo país, dependiendo del operador que brinde el servicio, podrás tener o no acceso a diferentes servicios.

Marcación

¿Cómo marcar a México y otros países estando en el extranjero?

Hacia México

- A números fijos: +52 – código de área – número
- A números móviles: +521 – código de área – número
- Envío de SMS: +52 – código de área – número

Hacia otros países

- A números fijos, móviles y envío de SMS: Signo “+” - código del país – código de área - número

Conexión Móvil Internacional de Datos

Telcel ofrece el servicio de **Roaming Internacional** de datos. A través de la **Conexión Móvil Internacional de Datos**, los usuarios de Telcel pueden enviar y recibir e-mails, navegar por Internet o emplearlo como módem de una computadora, entre otros; incluyendo, el uso de aplicaciones móviles. Para mayor información del uso de datos estando en el extranjero visita www.telcel.com/viajero o visita el **CAC** más cercano.

Recuerda: Es importante que tomes en cuenta la siguiente información antes de viajar:

- ➔ El cobro del servicio es por volumen de transferencia de información (**Kilobytes - KB**), y se cobra de forma adicional e independiente conforme a las tarifas aplicables al plan o esquema de cobro que tengas contratado.
- ➔ Antes de salir, consulta la oferta de paquetes de datos disponible en www.telcel.com/viajero, con los que podrás ahorrar en tus consumos de datos.

El límite de consumo de datos bajo demanda estando en el extranjero es:

Cobertura	Límite de consumo de datos bajo demanda (Megabytes-MB)
Estados Unidos ⁴ , Canadá y América Latina ⁴	2024 MB
Europa Preferente ⁵	1200 MB
Resto del mundo "A" ⁶	100 MB
Resto del mundo "B" ⁶	
Marítima ⁷	20 MB
Aérea ⁷	

⁴ Incluye Islas Vírgenes Americanas y Puerto Rico.

⁵ Incluye Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay.

⁶ Incluye Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Italia, Irlanda, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Rusia, Suecia, Suiza, Serbia, Ucrania y Yugoslavia.

⁷ Australia, Bahrein, Bolivia, Bosnia y Herzegovina, Burkina Faso, Camboya, China, Congo, Egipto, Polinesia Francesa, Ghana, Gibraltar, Hong Kong, India, Indonesia, Iraq, Israel, Japón, Jordania, Kenia, Kuwait, Malasia, Islas Maldivas, Malta, Mauricio, Mónaco, Montenegro, Marruecos, Namibia, Nepal, Nueva Zelanda, Filipinas, Qatar, Corea, Isla Reunión, Moldavia, San Marino, Arabia Saudita, Senegal, Singapur, Sudáfrica, Sri Lanka, Sudán, Suazilandia, Siria, Taiwán, Tayikistán, Tanzania, Tailandia, Túnez, Turquía, Islas Guernesey y Jersey, Emiratos Árabes, Venezuela, Vietnam, Yemen y Zambia, Cuba, Anguilla, Antigua & Barbuda, Antillas Holandesas, Aruba, Bahamas, Barbados, Belice, Bermuda, Dominica, Granada, Guyana, Guadalupe, Haití, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Jamaica, Martinica, Monserrat, San Cristóbal y Nieves, San Pedro y Miquelón, Santa Lucía, San Vicente y Las Granadinas, Surinam, Trinidad y Tobago, Islas Turcas y Caicos.

Consulta términos y condiciones aplicables al uso de datos bajo demanda en el extranjero en www.telcel.com/viajero;

- ➔ Una vez que llegas al límite de consumo de datos bajo demanda estando en el extranjero, la navegación será **re-direccionada** a una página en Internet en donde podrás contratar paquetes de datos adicionales para seguir navegando y ahorrar en tus consumos. En caso de que decidas no contratar un paquete, el uso de datos en el extranjero será bloqueado (**permaneciendo activos los servicios de voz y SMS**), hasta tu siguiente fecha de ciclo de facturación.
- ➔ La velocidad de navegación dependerá de la disponibilidad de la red de datos del operador del país que visites.

Consulta de buzón desde el extranjero (sólo para usuarios postpago)

Desde **Estados Unidos y Canadá**:

- Marca **886**. Una grabación te indicará que ingreses tu número a **10 dígitos**.
- Ingresa tu número a **10 dígitos** y presiona **#**. Una grabación te solicitará que digites el número confidencial "**NIP**" que hayas configurado a través del ***86** estando en México.
- Ingresa tu **NIP** de **4 dígitos** y accede a tu buzón de voz.

Desde el resto del mundo:

- Marca **+52 1** y tu número a **10 dígitos**. Una grabación te indicará que ingreses tu número a **10 dígitos**.



⁸ Incluye cualquier país con el que Telcel tenga convenio de Roaming Internacional y no se encuentre incluido en otra Cobertura.

⁹ Embarcaciones, Cruceros y Ferries con los que Telcel tiene convenio para el servicio de Roaming Internacional. Esta cobertura comenzará a aplicar cuando la embarcación haya pasado las 12 millas náuticas del puerto hacia mar internacional.

¹⁰ Aerolíneas con las que Telcel tiene convenio del servicio de Roaming Internacional.

b) Ingresa tu número a **10 dígitos** y presiona **#**. Una grabación te solicitará que digites el número confidencial **"NIP"** que hayas configurado a través del ***86** estando en **México**.

c) Ingresa tu **NIP** de **4** dígitos y accede a tu buzón de voz.

La consulta de tu buzón de voz estando en el extranjero tiene costo de llamada internacional a México y se cobra por minuto. Consulta las tarifas aplicables en ***500** estando en México o en **+52 55 2581 3300** estando en el extranjero. Estas marcaciones no tienen costo.

Otros Servicios de Valor Agregado que Telcel tiene disponibles en Roaming Internacional:

- 1** Transferencia de llamada
- 2** Multiconferencia
- 3** Llamada en espera
- 4** Asistencia en caso de emergencia, marcando desde tu celular al **112**

Recuerda: La disponibilidad de los servicios dependerá de la red del operador del país visitado.

Atención a clientes de Roaming Internacional

No olvides llevar contigo el número de **Atención a Clientes** en el extranjero para cualquier pregunta, duda o información que requieras obtener mientras te encuentres de viaje. Te recordamos que dichas llamadas, siempre y cuando las realices desde tu Telcel, no tienen ningún costo.

Estando en México:	*500
Estando en el extranjero:	+52 55 2581 3300
Estando en el extranjero:	roaming@mail.telcel.com

Reporta la pérdida o robo de tu equipo en el extranjero

En caso de pérdida o robo de tu Equipo Terminal estando en el extranjero, notifícalo inmediatamente a nuestra área de **Atención a Clientes Roaming Internacional**, a fin de que Telcel pueda suspender los servicios del mismo, ya que solo así no estarás obligado a cubrir los cargos que se pudieran generar utilizando tu línea Telcel, a partir de la fecha y hora en que se realice el reporte respectivo.

Estando en Estados Unidos o Canadá:	+52 55 2581 3300 o al 1 888 350 4035
En el resto del mundo:	+52 55 2581 3300
Correo electrónico:	roaming@mail.telcel.com

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y DISPONIBLES

Se consideran **Servicios Complementarios** aquellos servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren: i) para su contratación, una solicitud expresa del Cliente, ya sea al momento de la contratación del **Plan Tarifario** o en cualquier otro momento durante la vigencia del Contrato, y ii) que para su provisión, el Equipo Terminal cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. **Los Servicios Complementarios** pueden ser prestados directamente por Telcel o por terceros a través de Telcel. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: **acceso a correo electrónico, atención en emergencias, seguro contra robo de equipo, entre otros.**

Se consideran **Servicios Disponibles** a los servicios de **telecomunicaciones** y de cualquier otra índole que puedes utilizar de manera eventual mediante solicitud expresa empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde tu Equipo terminal y que requieren para su aprovechamiento, que las funcionalidades técnicas del equipo así lo permitan. Los Servicios Disponibles son prestados directamente por Telcel o por terceros a través de Telcel. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en los medios de **(publicidad)** oferta de los mismos. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Disponibles: consulta de buzón de voz, compra de contenido de entretenimiento para tu celular, redes sociales, **Roaming Nacional, Roaming Internacional**, servicios de transmisión de datos para navegación en Internet, acceso a marcaciones especiales de **voz y mensajes** y números **01 900**, entre otros.

SERVICIOS ADICIONALES

Para poder disfrutar de los **servicios adicionales** que presta Telcel, dependerá de las funciones que soporta tu Equipo terminal y en el extranjero de la disponibilidad del servicio con el operador visitado.

El cargo por estos servicios puede o no formar parte de tu **cargo fijo mensual** por el **Plan Tarifario** contratado, de acuerdo con la tarifa que tenga vigente Telcel.

Servicios de Voz

El acceso a la comunicación de **voz** que se tiene es muy importante y es por ello que se han creado servicios utilizando este canal que te mantienen comunicado mediante tu **buzón de voz**, o te ofrecen hacer más divertida la espera de quien te llama, o bien, puedes enviar a través de una llamada canciones para recordar algún momento importante y expresar tus emociones. Adicionalmente tendrás acceso a contenido diverso, ya sea de entretenimiento o informativo que sea de tu interés.

Servicios de Mensajería

En la actualidad tenemos servicios de mensajería a través de mensajes cortos o **SMS**, que son mensajes de texto de una longitud no mayor a los **140 - 160** caracteres alfanuméricos y servicios de **Mensajes Multimedia o MMS** que son mensajes que contienen imágenes, gráficos, texto, audio y/o video susceptibles de ser enviado y/o recibido por el usuario mediante su Equipo terminal móvil siempre y cuando permitan esta función. Debido al gran impacto que tienen estos servicios entre nuestros usuarios, se ve la necesidad de crearles alternativas que les permitan aprovechar al máximo las funcionalidades de los mensajes, así que tenemos opciones que les permiten tener mensajes prepagados para que los usuarios garanticen una respuesta por parte de usuarios sin saldo, así como mensajes que ayudan a los usuarios prepago comunicarse con otros usuarios aún y cuando no cuentan con saldo.

Adicionalmente tenemos servicios que **respaldan** tus mensajes, que envían respuestas **automáticas**, y **envían** copias a otro número celular, o que crean listas negras o blancas para la recepción de mensajes y otras reglas avanzadas. También contamos con servicios de Avisos a través de mensajes que permiten comunicarte con otros usuarios Telcel en caso de no poder responder llamadas.

Asimismo tendrás acceso a chat a través de mensajes con varias personas creando tus propias salas o utilizando las que ya existen.

Descargas en el Portal Móvil

Existe una gran variedad de contenido que podrás descargar y disfrutar a través de nuestro portal móvil, accediendo a él mediante la gran variedad de equipos que Telcel tiene para ti. Podrás tener una gran diversidad de opciones en cuanto a **Música, Juegos y Aplicaciones** que harán de tu vida algo más entretenida y funcional

Acceso a Internet

Telcel te ofrece acceso a Internet de **alta velocidad** y con **total movilidad**. Conéctate a través de tu Equipo Terminal, computadora o tablet y aprovecha los beneficios que te ofrecemos con una amplia cobertura y una gran gama de equipos.

Servicios Financieros

Transforma tu celular en un medio de pago y olvídate del efectivo. Transfer es el servicio que te permite realizar pagos móviles, transferencias de dinero y consultas en tiempo real, las **24 horas** del día, los **7 días** de la semana, desde tu celular a través de mensajes de texto (**SMS**). También puedes realizar depósitos, retiros de efectivo en cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta y recarga de Saldo. Transfer es para todos, donde quiera que estés. (www.telcel.com/transfer).

Servicios Corporativos o Empresariales

Son servicios creados exclusivamente para mejorar la productividad de las empresas por medio de la optimización de recursos y mejora de la comunicación entre equipos de trabajo. Estos servicios incluyen herramientas de localización vehicular y empresarial, red privada, mensajería empresarial, comunicación alternativa, **servicios SaaS o Cloud (software como servicio)**, como por ejemplo **Office 365, Conferencias Web y más**. Para mayor información de los servicios empresariales consulta los detalles en www.telcel.com en la sección empresas.

Llamada en espera

¿Qué es?

Esta función **te permite contestar una segunda llamada** entrante sin perder la primera, ya que dos señales de tono te indican que hay otra llamada en ese momento.

¿Cómo funciona?

El uso de ésta funcionalidad varía de Equipo Terminal en Equipo Terminal. Te recomendamos consultar el **manual incluido** con tu equipo.

En algunos Equipos Terminales, para aceptar la llamada en espera (**segunda llamada**) deberás marcar **2** y pulsar la tecla para **llamar**. Esto pone a la llamada original en espera. Para pasar de una llamada a otra (**cuantas veces quieras**) deberás marcar **2** y pulsar la tecla para **llamar**. Para terminar la llamada actual y conectar la que está retenida (**la primera llamada**) deberás marcar **1** y pulsar la tecla para **llamar**.

En algunos modelos, presionando la tecla de **llamar** por aproximadamente **medio segundo** se contesta la segunda llamada entrante y también puedes alternar con esta misma acción entre las dos llamadas. Ahora bien, si quieres añadir la segunda llamada a la llamada original, deberás presionar **3** seguido de la tecla para **llamar**.

Cargos

El tiempo aire que cada una de las llamadas recibidas puedan generar se te aplicarán simultáneamente. Los cobros generados por el uso del servicio en el extranjero son **independientes** a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

Para conocer tarifas, marcación, cobertura, servicios y más información estando en el extranjero contacta al área de **Atención a Clientes Roaming Internacional** los **365 días** del año a los siguientes números: Desde Estados Unidos: **1 888 350 40 35**; Canadá: **1 877 837 56 18**; Resto del Mundo: **00 52 55 25 81 33 00** o escríbenos a la dirección **roaming@mail.telcel.com**

Identificador de Llamadas

¿Qué es?

Es un servicio que permite saber quién te está llamando de tal manera que puedas decidir si contestar o no. También podrá desplegar el nombre de la persona que te está llamando en caso de que tengas guardados sus teléfonos en los contactos de tu Equipo terminal.

Un mensaje como **“NÚMERO DESCONOCIDO”, “NÚMERO PRIVADO”** o **“NO DISPONIBLE”** aparecerá en la pantalla de tu Equipo terminal al recibir una llamada de otros proveedores nacionales o internaciones de servicios que no aportan dicha información a la red de Telcel o puede ser que sea una llamada de larga distancia internacional o cuando estés en **Roaming** en otros países. Se recomienda que leas el manual de tu Equipo terminal para obtener mayor información sobre como almacenar tus contactos y así hacer de esta función algo mucho más eficiente.

En caso de encontrarse en el extranjero el servicio de identificador de llamada para líneas Telcel depende de la disponibilidad del operador visitado.

Transferencia de Llamada

¿Qué es?

Este servicio permite transferir las llamadas entrantes hacia otro teléfono previamente seleccionado.

La transferencia de llamadas tiene **3 funciones:**

Directa: Para **transferir** las llamadas entrantes **automáticamente** al número telefónico que desees. Cuando utilices esta función, tu móvil no sonará y las llamadas entrantes no serán tomadas por el **Buzón de Voz**, sino que directamente serán redirigidas al número de teléfono que hayas programado.

En No Contestación: **Transferirá** las llamadas entrantes después del cuarto tono que haya en tu Equipo Terminal sin contestación, dando la opción de contestar la llamada o de que se transfiera. Si tu Equipo terminal está apagado o en un área en donde no hubiera este servicio la llamada se transferirá automáticamente al número que hayas programado para este servicio.

En Ocupado: **Transferirá** las llamadas entrantes **únicamente** cuando tu Equipo Terminal esté **ocupado**.

Para **activar y desactivar** este servicio, solo sigue los siguientes pasos:

Para **activar y desactivar** este servicio, solo sigue los siguientes pasos:

Transferencia	Activar	Desactivar
Directa	*21* - número seleccionado a 10 dígitos - # - llamar	#21#llamar
No contestación	*60* - número seleccionado a 10 dígitos - # - llamar	#60# llamar
En ocupado	*67* - número seleccionado a 10 dígitos - # - llamar	#67# llamar

Después de activar o desactivar cualquier función mencionada, deberás escuchar un mensaje del sistema indicando que la función deseada ha sido procesada.

Las funciones en **No contestación** y **En ocupado** no estarán disponibles si tienes activado el **Servicio de Buzón de Voz**.

En el extranjero los cobros generados por el uso del servicio móvil **son independientes** a los **planes, servicios adicionales y paquetes** contratados a nivel nacional.

Al momento de **transferir** el número la llamada se convierte en saliente al número transferido por lo que se cobra como llamada saliente y se descuenta de los minutos en caso de que los tenga, o a la tarifa de acuerdo al plan.

El costo de este servicio varía dependiendo de la región y la tecnología, para **GSM y 3G** no tiene costo.

Servicio sujeto a disponibilidad.

Conferencia Tripartita

¿Qué es?

Este servicio te **permite añadir** a una **tercera** persona durante una llamada de **dos personas**. Sólo está disponible para la modalidad de contratación de **Pospago**.

¿Cómo funciona?

Es **muy sencillo**, si quieres añadir a una tercera persona sigue los siguientes pasos: modalidad de contratación de **Pospago**.

- 1** Marca el número de **10 dígitos** de la tercera persona, **mientras** la persona original está en la **línea**.
- 2** **Presiona** la tecla para **llamar**. Esto llama a la tercera persona y pone a la persona original en espera.
- 3** **Presiona** la tecla para **llamar**. Esto llama a la tercera persona y pone a la persona original en espera.
- 4** Si la línea de la tercera persona está ocupada o no **contesta**, presiona **1 seguido** de la tecla para llamar una sola vez para **desconectar**.
- 5** Para **regresar** a la llamada original, presiona **2 seguido** de la tecla para **llamar**.

Algunos modelos de Equipos terminales tienen procedimientos y pasos simplificados para establecer una **Conferencia Multipartita**. Te recomendamos que leas el manual de tu Equipo Terminal.

En el extranjero este servicio está disponible para **Pospago y Prepago**. En el caso de **Prepago** debe tener saldo disponible y las categorías necesarias para tener el servicio, así como también la disponibilidad del operador visitado.

Los **cobros** generados por el uso del servicio en el **extranjero** son **independientes** a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

El **Saldo y/o los cargos** de larga distancia que pudieran generarse por la originación o recepción de dichas llamadas se te aplicarán **simultáneamente**.

Nota: La **Conferencia Tripartita** son **dos llamadas simultáneas**, por ello en la **facturación detallada** aparecerá como **dos llamadas efectuadas a la misma hora**. El **costo** de este servicio **varía** dependiendo de la **región y la tecnología**, para **GSM y 3G** no tiene costo.

Conferencia Multipartita

¿Qué es?

Telcel da el **beneficio** de hablar hasta con **6 (seis)** personas de manera **simultánea**, solo a clientes de **Pospago** que tengan contratado un **Plan Tarifario** con tecnología **GSM** o **3G**.

Para establecer una **conferencia multipartita** sigue los pasos siguientes:

- 1** Durante una conversación de dos personas, marca el número de **10 dígitos** de la tercera persona y **presiona** la tecla para **llamar**.
- 2** Cuando la persona conteste, **presiona 3** seguido de la **tecla para llamar**.
- 3** Para **añadir** más personas, repite los pasos **1 y 2** hasta que tengas a **todas las personas** incluidas en la llamada.

Algunos modelos de Equipos terminales tienen procedimientos y pasos simplificados para establecer una **Conferencia Multipartita**, por lo que te recomendamos leer el manual de tu Equipo terminal.

El **Saldo y/o los cargos** de larga distancia de las llamadas que origines o recibas utilizando este servicio, serán aplicados por Telcel en forma **simultánea**.

En el extranjero este servicio está disponible para **Pospago y Prepago**. En el caso de Prepago debe tener saldo disponible y las categorías necesarias para tener el servicio, así como también la disponibilidad del operador visitado.

Los **cobros** generados por el uso del servicio en el **extranjero** son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

Buzón de Voz

No pierdas ninguna llamada. Este servicio **guarda tus mensajes de voz** cuando por algún motivo no puedas contestar o tu Equipo terminal se encuentra apagado. Cuando tengas mensajes de voz nuevos **recibirás una notificación** de tu buzón para que los escuches.

Es **muy fácil** de utilizar, sólo graba tu saludo personal para que quien te llame sepa que marcó al número correcto y deje su mensaje, o bien, puedes utilizar el mensaje predeterminado por Telcel en el que sólo se despliega tu número telefónico. La **consulta del buzón** de voz, tendrá un **costo** por evento de **\$1.19 (un pesos 19/100 M.N.) IVA del 16% incluido**.

Los **cobros** generados por el uso del servicio celular en el **extranjero** son **independientes** a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

Personaliza tu Buzón

(Si es la primera vez que marcas ***86**). Escucharás un breve tutorial que te guiará para grabar tu clave personal (**NIP**), saludo principal y nombre, en caso de que no personalices tu buzón no **podrás ingresar** para **recuperar** tus mensajes estando en el extranjero.

*Recuerda por seguridad debes **memorizar tu (NIP)***

Si eres un usuario de **Sistemas Amigo** llama sin costo al ***264** y marca **0 (cero)** para que uno de nuestros asesores active tu buzón de manera gratuita. Si eres un cliente de **Pospago**, tu buzón ya está activado.

Activa tu Clave Personal (NIP)

Para tu **seguridad**, además de grabar tu clave personal Telcel te da la opción de que la actives para que te la solicite cada vez que ingreses a tu buzón. Para activarlo marca ***86** del menú principal, selecciona **3 "Opciones Personales"**, elige **4 Activar/ Desactivar** clave personal (**NIP**).

Recupera tus Mensajes Marcando *86

- 1 Marca ***86** desde tu Telcel desde cualquier parte del país, teclea tu clave personal (**sólo si activaste tu acceso con clave**)
- 2 Después del tono **presiona 1** para escuchar mensajes **nuevos**

Después de cada mensaje: **presione 1** para **escucharlo** otra vez, **2** para **guardar** el mensaje, ó **3** para **borrarlo**.

Todos los mensajes **guardados o no escuchados** serán guardados por **7 días** a partir de la fecha en que fueron **recibidos**. Después de este período, los mensajes se **borrarán automáticamente**.

Este servicio **no tiene costo** de contratación únicamente se te aplicará el cargo aplicable por cada llamada de **recuperación de mensajes de voz** al marcar ***86** desde tu Telcel sin límite de tiempo y desde cualquier parte del país.



Funciones Avanzadas

Para saber quién te dejó Mensaje de Voz

Al estar escuchando el mensaje tecllea el número 9 y escucharás, el número de teléfono de la persona que llamó, así como la fecha y hora en que dejaron el mensaje.

Devolución de la Llamada (Callback)

Si eres un usuario de **Pospago**, al escuchar el mensaje de voz en tu buzón podrás **enlazar automáticamente** una llamada desde tu buzón **al teléfono** que te dejó el mensaje sin salirte de tu buzón.

Recupera tus Mensajes desde otro Celular o Línea Fija

Para **recuperar** los mensajes de tu buzón desde otra línea **celular ó teléfono fijo** sigue los siguientes pasos:

- 1 Marca a tu número Telcel (10 dígitos y con 044 si es necesario)
- 2 Al escuchar tu saludo personal, **interrúmpelo** con la tecla #
- 3 Tecllea tu NIP (4 dígitos)
- 4 El sistema te **notificará** cuántos mensajes **nuevos** tienes y podrás escucharlos

La recuperación de mensajes **desde otro celular o línea fija** tiene **costo** de llamada de voz.

Recupera tus Mensajes desde el Extranjero

Este servicio sólo podrá ser utilizado en **Servicios de Roaming** Internacional provisto con Equipos terminales **GSM**. Para usuarios con **Plan Tarifario**.

Para **recuperar tus mensajes** sigue los siguientes pasos:

- 1** Marca **00 521** y los **10 dígitos** de tu Telcel
- 2** **Interrumpe** la grabación con **#**
- 3** Ingresar los **10 números** de tu Telcel y **#**
- 4** Ingresar la clave de **4 dígitos*** y **#**
- 5** **Escucha** la grabación de bienvenida

*La clave de **4 dígitos** debe de estar previamente configurada a través del ***86** estando en territorio mexicano.

Para tu comodidad si viajas a **Estados Unidos de América y/o Canadá** podrás consultar tu buzón **marcando 886** seguido de la tecla para llamar desde tu Telcel.

La **recuperación de mensajes** desde el extranjero tiene **costo** de llamada internacional a México.

Marcaciones Especiales

Con el propósito de **facilitar la comunicación** e información cotidiana, en Telcel hemos diseñado los siguientes servicios:

1 Marcaciones de entretenimiento

2 Marcaciones de servicio.

Servicio	Descripción
030	Hora exacta
040	Información telefónica a usuarios Telcel
*363	Centro telefónico de envío de mensajes escritos Telcel

El cobro de estos servicios **es por minuto** de voz saliente, de acuerdo al **Plan Tarifario** que tengas contratado o a la tarifa vigente del Esquema de Cobro **Amigo de Telcel** elegido.

Recuerda: Marcaciones sujetas a disponibilidad del servicio en la población.

Marcaciones de Emergencia

En Telcel ponemos a tu servicio una serie de **números de marcación abreviada**, que te permiten comunicarte directamente con las **instituciones públicas** o de **servicio social** más importantes.

Servicio	Descripción
*112 llamar	Centro Nacional de Atención Ciudadana
112 llamar	Emergencias
113 llamar	Tránsito
114 llamar	Cruz Roja
115 llamar	IMSS
116 llamar	Bomberos
118 llamar	Servicio a la Comunidad
119 llamar	Locatel

Marcaciones Oficiales

Servicio	Descripción
060	Emergencias y Policía
065/074	Cruz Roja
066***	Sistema Nacional de Atención de Emergencias de la Ciudadanía
071	Comisión Federal de Electricidad (CFE)*
078	SECTUR Ángeles Verdes e Información*
088***	Servicios de Seguridad Pública Federal
089***	Servicio Nacional de Denuncia Atención Ciudadana

* La llamada a éstas marcaciones **es por minuto** y se cobrará como llamada local.

* Marcaciones **sujetas a disponibilidad** del servicio en la población.

*** Las llamadas a las marcaciones indicadas serán **sin costo** para el usuario, lo anterior en términos de las disposiciones regulatorias.

Rescatel Plus por Banco INBURSA, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero INBURSA

¿Qué es?

Rescatel Plus es un servicio operado por **Banco Inbursa** que te ofrece, por un cargo mensual, servicios de asistencia automovilística, legal y vial en **México** y en el mundo. Además tiene incluido un **Seguro de Accidentes Personales** y otro de **Responsabilidad Civil**.

Servicios que ofrece:

Asistencia en el lugar de residencia. Te ofrece auxilio vial al enviar a un prestador de servicios para atender eventualidades como: cambio de llanta, paso de corriente y gasolina (**la gasolina con cargo al asegurado**), envío y pago de remolque (**dos eventos por año**), envío y pago de ambulancia en caso de accidente (**dos eventos por año**).

Asistencia en viajes en México y el mundo. Cubre asistencia médica, personal, automovilística y legal sólo en **México**, E.U.A. y Canadá.

Accidentes personales. El titular queda cubierto en caso de **muerte accidental** por una suma asegurada determinada.

Responsabilidad civil privada. Cubre los **daños a terceros** ocasionados por el titular del seguro, cónyuge e hijos menores hasta por una suma asegurada determinada (**se excluyen los daños ocasionados por vehículos automotores**).

Asistencia Legal. Se proporcionará el servicio de un abogado en caso de **accidente automovilístico** que ocasione un proceso legal **en contra del conductor** por una cantidad determinada (**aplica sólo en la República Mexicana**).

Servicios funerarios. Para el titular del teléfono móvil en agencias funerarias de reconocido prestigio. **Requisito indispensable:** no exceder de la edad, así como por el período que la Institución Afianzadora lo determine.

Costo

Las condiciones generales del servicio se pueden **consultar** en el portal de Internet **www.telcel.com** o en **www.idealstelcel.com**. **Ingresa a la página y selecciona** la liga de **productos y servicios**, da clic en planes de **Renta Mensual** donde encontraras los pasos a seguir.

Consideraciones importantes

- ➔ Aplica **únicamente** para líneas contratadas en **Plan Tarifario**.
- ➔ **Cualquier servicio** adicional tendrá un **costo** de acuerdo a las tarifas vigentes al momento de requerirlo.
- ➔ El servicio se renueva **automáticamente**.
- ➔ Los **límites de las coberturas** y números de eventos de las asistencias son de acuerdo a lo establecido en las condiciones generales del seguro, que podrás validar en la página **www.telcel.com**.
- ➔ **Seguros Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V.** entregará un vale por el importe del valor comercial menos el deducible y depreciación para canje por un Equipo terminal en los **CACs de Telcel**.

*Casa (*2272)

*CASA es un **Servicio Complementario** que presta Telcel que te provee de una **póliza de seguro** la cual cubre emergencias que puedan ocurrir en tu casa, además de brindarte apoyo técnico especializado y profesional. Para contratarlo marca el ***2272 SEND**.

Ofrece protección para casos de **emergencia en el hogar** con técnicos especializados como:

a) Incendio de Contenidos: Asegura los bienes muebles (**sala, comedor, recámara**) de eventualidades como: **incendio, rayo y explosión**; con una suma asegurada determinada más un deducible.

b) Gastos Extraordinarios: En caso de que tu hogar se incendie parcial o totalmente, **te ofrece el pago** de rentas y/o la mudanza para vivir por un período de **4 (cuatro) meses** en otro inmueble o con un límite determinado.

c) Servicios de emergencia en el hogar.

Ofrece mano de obra con un límite determinado por evento sin deducible (**hasta 2 eventos al año**) en servicios como:

a) Plomería: Atiende fugas de agua ocasionados por **accidentes caseros** o **fallas** que por su magnitud puedan ocasionar daños a otras partes del inmueble.

b) Electricidad: Resuelve **cualquier problema** de cortos circuitos ocasionados por algún **accidente casero** o **alguna falla en el inmueble**, que del mismo impida la iluminación.

c) Cerrajero: En caso de **inutilización accidental** de la chapa, así como por la **pérdida, extravío** u **olvido de las llaves**, se reparará o abrirá la cerradura (**Sólo en las puertas principales de acceso al inmueble**).

d) Vidriería: Cambio de **crisales rotos** en puertas y ventanas ocasionados por accidente o robo (**Sólo crisales exteriores**).

e) Carpintería: **Reparación** de puertas exteriores de madera ocasionadas **por robo o accidente**.

Nota: *Aplica únicamente para líneas contratadas en Plan Tarifario.*

Atención en siniestros

¿Qué hacer en una situación de emergencia en el hogar?

En cualquier situación de emergencia en el hogar llame en primera instancia al ***2272 (sin costo desde su Telcel)**.

Le comunicamos que cuando usted solicite el servicio de emergencia en el hogar, tendrás que proporcionar **el domicilio** que aparece en tu estado de cuenta, al mismo tiempo que se asignará una **clave de autorización** del servicio, misma con la que se identificará el prestador del servicio que acuda para atender tu emergencia.

CÍRCULO AZUL

Círculo Azul Telcel es un programa de lealtad mediante el cual Telcel ofrece a sus usuarios de postpago masivo, la acumulación de Puntos (**según se definen más adelante**), mismos que pueden ser canjeados por bienes o servicios de Telcel, u otras promociones que Telcel tenga disponibles para canje de Puntos. Lo anterior en todo momento estará sujeto a lo establecido en el presente documento.

Para los efectos del presente documento, se entenderá por:

Usuario

Aquella persona **física o moral**, que tenga celebrado un contrato de prestación de servicios con Telcel, a fin de obtener los servicios de telefonía celular que presta bajo la modalidad de **post-pago**.

Telcel

Es Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

CAC

Cualquiera de los **Centros de Atención a Clientes Telcel**.

DAT

Distribuidor Autorizado Telcel

Región(es)

División geográfica establecida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para la prestación del servicio de telefonía celular dentro del territorio de la República Mexicana.

Actualmente el territorio mexicano se divide en **9 regiones** y geográficamente comprenden los siguientes **estados** y **municipios**:

Región	Descripción
1	Baja California, Baja California Sur y el municipio San Luis Río Colorado, Sonora
2	Sonora y Sinaloa excepto el municipio San Luis Río Colorado
3	Chihuahua, Durango y los municipios Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros San Pedro y Viesca, Coahuila
4	Nuevo León. Tamaulipas y Coahuila excepto los municipios Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San pedro y Viesca, Coahuila
5	Jalisco, Colima, Nayarit, y Michoacán excepto los municipios Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Colotlán, Teocaliche, Huejuquilla el Alto, Mezquite, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación, Jalisco
6	Aguascalientes, Querétaro, Guanajuato, Zacatecas, San Luis Potosí y los municipios Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Colotlán, Teocaliche, Huejuquilla el Alto, Mezquite, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación, Jalisco
7	Puebla, Guerrero, Tlaxcala, Veracruz y Oaxaca
8	Yucatán, Tabasco, Campeche, Quintana Roo, Chiapas
9	Ciudad de México, Estado de México, Morelos y Hidalgo

Puntos

Son los **beneficios** que los Usuarios recibirán por cada peso facturado antes de **IVA**, es decir, por cada peso que el Usuario facture antes de IVA, **recibirá un Punto**. Lo anterior, conforme a las reglas de aplicación que se detallan en la **fracción V** del presente documento.

Puntos de Renta Mensual

Son aquellos **Puntos** que el **Usuario genera** por el simple hecho de pagar **el monto de la renta mensual** correspondiente al Plan que tenga contratado, tal y como se detalla en la fracción V del presente documento.

Puntos Excedentes

Son aquellos **Puntos** que el **Usuario genera** en su factura por otros **consumos diferentes** a la renta mensual, que en forma enunciativa más no limitativa pueden ser minutos adicionales al Plan contratado, mensajes 2 vías, servicios de valor agregado, servicios de larga distancia internacional o mundial, etc.

Puntos del Periodo

Es la suma de los **Puntos de Renta Mensual** y los **Puntos Excedentes** que se generen durante el periodo de facturación del mes inmediato anterior correspondiente, salvo los supuestos que se mencionan en la **fracción VI** del presente documento. Lo anterior se detalla en la **fracción V** del presente documento.

Puntos por Promoción

Son aquellos **Puntos adicionales** que Telcel podrá poner a disposición del Usuario, sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones. Cabe mencionar que será **decisión de Telcel** el ofrecer en cualquier momento los **Puntos por Promoción**.

Bono de Antigüedad

Es un **beneficio** que Telcel otorga a sus Usuarios en forma anual por permanecer como cliente. Dicho bono se otorgará de forma automática a los **Usuarios** y aparecerá en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al aniversario de la firma de su contrato. **Dicho Bono de Antigüedad** se otorgará a los Usuarios conforme a la siguiente tabla:

Año	Puntos asignados
1er	1,000
2do	2,000
3er	3,000
4to	4,000
5to	4,000
6to	4,000
7mo	7,000
8vo	7,000
9no	7,000
10mo	10,000
11ro	10,000
12do	10,000
13ro	13,000
14º	13,000
15to	13,000
16to	17,000
17mo	17,000
18vo	17,000

Puntos Disponibles

Es la suma de **Puntos del Periodo**, **Puntos por Promoción** y **Bono de Antigüedad** que acumule el cliente y que puede utilizar en el momento que quiera.

Puntos por Vencer

Son aquellos **Puntos** cuya caducidad para ser canjeados se aproxime; dichos Puntos **se detallarán en la factura** del Usuario con **60 días antes** del vencimiento

Puntos Vencidos

Son aquellos **Puntos** que ya **caducaron** y el Usuario **no utilizó**, ni podrá hacer uso de los mismos.

Usuarios Morosos

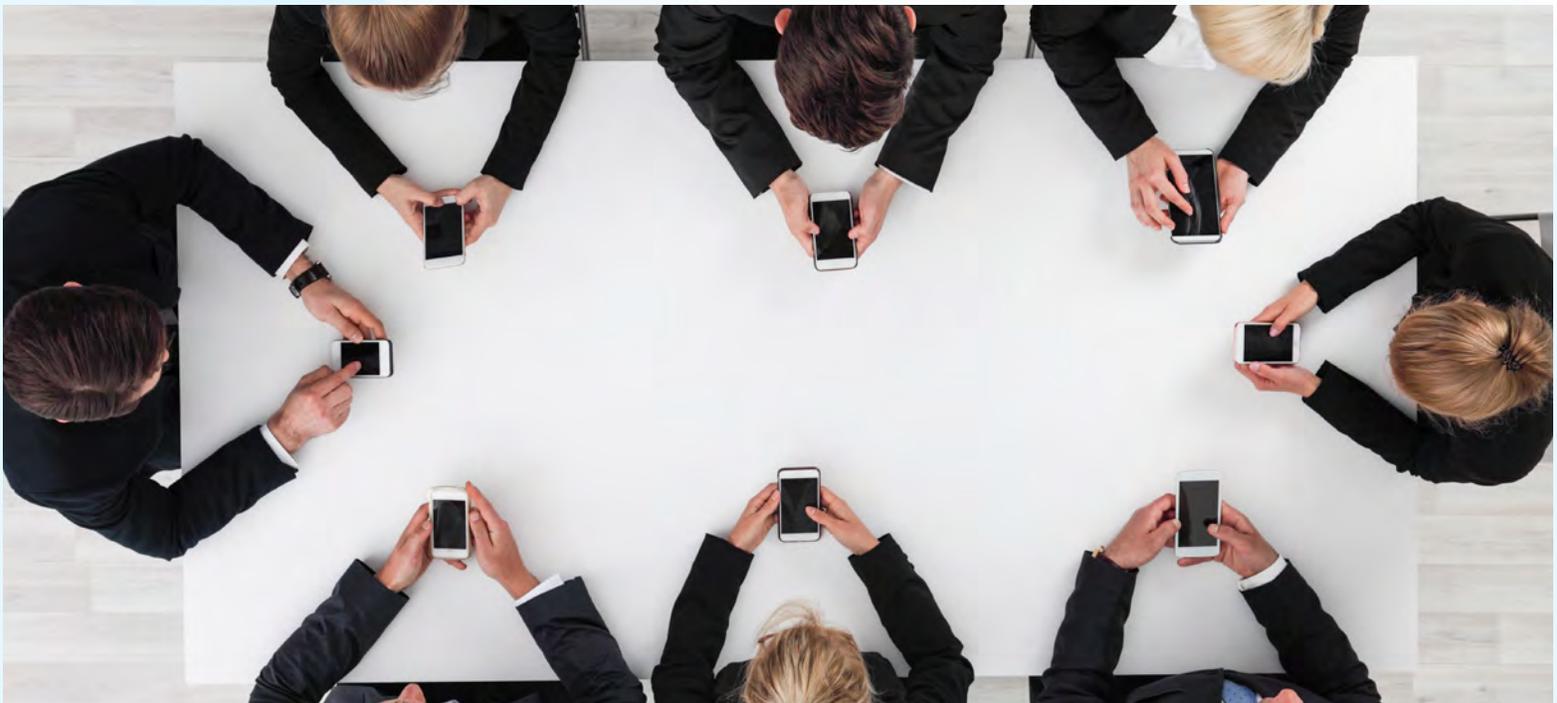
Son aquellos **clientes** que tengan un **adeudo con Telcel**, o que hayan realizado sus pagos **fuera del plazo** establecido en la factura correspondiente.

IVA

Es el **Impuesto al Valor Agregado**.

Membresía Círculo Azul Telcel

El Usuario **podrá descargar** la membresía desde su Telcel enviando un mensaje de texto al **22985** con la palabra **ALTA**. La vigencia de la membresía es de 1 año a partir del día que se realiza la descarga. El costo por cada descarga realizada es de **\$5.04 IVA** incluido.



Aviso Introductorio

Telcel se reserva en todo momento el derecho de modificar los **Términos y Condiciones del Programa Círculo Azul Telcel** que a continuación se transcriben. De igual manera se reserva el derecho de suspender, dar por terminado o reiniciar el **Programa Círculo Azul Telcel** en cualquier momento.

Los **Puntos del Programa Círculo Azul Telcel** son propiedad de Telcel, por lo que no tienen **ningún valor monetario**, ni pueden ser intercambiados por efectivo.

El **Programa Círculo Azul Telcel** tiene como finalidad, el otorgar recompensas y beneficios a los Usuarios que cuentan con un **Plan Tarifario Telcel Masivo**, por lo que no se les podrá requerir ningún pago para poder participar en el mismo.

Los **términos** antes señalados, cuando sean empleados con **mayúscula la inicial**, tendrán la definición que a los mismos se les asigna, sin perjuicio de que sean utilizados en plural o singular o de cualesquiera otros términos que se señalen a lo largo del presente documento.

¿Quiénes pueden formar parte del Programa Círculo Azul Telcel?

Podrán formar parte del **Programa Círculo Azul Telcel**:

Aquellos Usuarios que hayan contratado bajo los **Planes Masivos** válidos para **Círculo Azul Telcel**, ya sea mediante la firma de un contrato con **Plazo Forzoso**.

Aquellos Usuarios que tengan contratado uno de los **Planes Masivos** válidos para **Círculo Azul Telcel**, bajo la modalidad de **Plazo Libre**.

Nota: Los Planes que hayan sido comercializados en el pasado por Telcel, y se encuentren activos por algún Usuario, podría también formar parte del **Programa Círculo Azul Telcel**, por lo que el Usuario deberá de solicitar mayor información, ya sea directamente en el **CAC**, o vía telefónica a la marcación ***111**.

Para formar parte y mantenerse dentro del **Programa Círculo Azul Telcel**, así como para poder canjear los Puntos, el Usuario deberá **mantenerse al corriente en el pago** de la factura que Telcel le emita en relación con la prestación de los servicios de telefonía celular.

¿Quiénes No pueden formar parte del Programa Círculo Azul Telcel?

Aquellos Usuarios que tengan contratado cualquiera de los Planes que Telcel comercializa y que estos sean administrados por el corporativo de Telcel, específicamente por la **Gerencia de Clientes Corporativos** y la **Gerencia de Clientes Empresariales** para R9 y la **Subdirección de Ventas Corporativas** y **Nuevos Productos** para Regiones 1 a 8.

El Usuario que cambie su **Plan Tarifario Círculo Azul Telcel** a cualquier otra modalidad no válida para el programa **Círculo Azul Telcel (Sistema Amigo, Corporativo, Planes no válidos para Círculo Azul Telcel, etc.)**, perderá todos los Puntos generados dentro del **Plan Masivo** y dejará de participar en el **Programa Círculo Azul Telcel**.

Aquellos que tengan una línea Telcel operando bajo el **Sistema Pre-pago (Sistema Amigo)**, **Planes corporativos** y algunos **Planes de datos puros (consulta en CAC y/o vía telefónica a la marcación *111 sobre los Planes de datos participantes)**.

El Usuario que cancele su **Plan masivo Círculo Azul Telcel**, perderá todos los Puntos generados dentro del **Plan masivo** y dejará de participar en el **Programa Círculo Azul Telcel**.

Nota: No participan Planes Corporativos y Planes Puros de Datos, entre otros. Consulta si el plan a contratar participa del programa Círculo Azul antes de contratar.

Acumulación de Puntos

Los Usuarios que sean parte del **Programa Círculo Azul Telcel**, recibirán de forma mensual un Punto por cada **\$1.00 (Un Peso 00/100 M.N.)** antes de **IVA**, que consuman dentro de su periodo de facturación.

En los casos en que la cantidad facturada en pesos incluya centésimos, se aplicará la regla del redondeo de la siguiente forma: (i) cuando los centésimos sean menores a **\$0.49 (cuarenta y nueve centavos)**, disminuirá al número inmediato inferior; y (ii) cuando los centésimos sean **\$0.50 (cincuenta centavos)** o más, se incrementará al número inmediato superior.

Adicionalmente a los **Puntos de Renta Mensual** que el Usuario reciba, también podrá, en su caso, recibir una determinada cantidad de **Puntos Excedentes** originados durante el mes de la factura que corresponda.

Por ejemplo:

- Si el Usuario, adicionalmente a su renta mensual, **consumió \$300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.)** en servicios diversos, sin tomar en cuenta el I.V.A. correspondiente, entonces el Usuario recibirá **300 Puntos Excedentes**.

Dentro de la factura del Usuario se establecerá el rubro de **Puntos Disponibles** que comprende: (i) los **Puntos del Periodo**; (ii) **Puntos por Promoción (en caso de haberlos)** y (iii) **Bono de Antigüedad (en caso de haberlo)**.

Los Puntos Disponibles podrán ser utilizados **únicamente por el Usuario** y podrán ser canjeados en cualquier momento por: (i) Renovación de contrato con cambio de equipo; (ii) **Amigo Kit**; (iii) Paquetes de **Mensajes de Texto (SMS)** y/o **Minutos adicionales** a los que contiene el **Plan Contratado**; (iv); Módem USB Telcel; (v); **Amigo Chip** y cualquier otra futura promoción y/o alianza que se encuentre disponible en el momento del canje.

Nota: Los Puntos son **acumulables**, pero en ningún momento podrán ser **intercambiables** o transferibles a otras líneas telefónicas que el Usuario tenga contratadas. Asimismo, las cantidades antes mencionadas no aplican con el IVA incluido. Los ejemplos que se mencionan en la presente fracción, **no son de carácter obligatorio** para Telcel y se deberán de entender de forma meramente explicativa.

Conceptos que No Generan Puntos

A continuación se mencionan los conceptos que **no generarán Puntos**, aun cuando los mismos hayan sido pagados por el Usuario:

- ➔ Cargos **Moratorios y/o penalidades**.
- ➔ Cargos por **gastos** de cobranza.
- ➔ **Impuestos**.
- ➔ Cargos **no reconocidos** por el Usuario y **no comprobables** para Telcel.
- ➔ Depósitos en **garantía**.
- ➔ Cargos por **establecimiento y renovación** anual de Fianzas.

USUARIOS MOROSOS

En caso de que un Usuario participante del **Programa Círculo Azul Telcel** se convierta en **Usuario Moroso**, la obtención y disposición de Puntos, se sujetará a las siguientes condiciones:

A partir de la fecha de corte de la factura que haya sido adeudada por el Usuario, podrá continuar obteniendo Puntos; sin embargo, **no podrá hacer uso de éstos** ni de los que hubiere acumulado con anterioridad, hasta en tanto no liquide la **totalidad del adeudo** que tenga con Telcel.

En caso de que el **Usuario Moroso** no liquide el adeudo, la línea será cancelada y perderá la totalidad de los **Puntos Disponibles**, sin opción a recuperarlos.

Por el contrario, en caso de que el Usuario **pague la totalidad** de su adeudo previo a la cancelación, tendrá el derecho de **mantener los Puntos Disponibles** con los que contaba.

Una vez que se cancele la línea por cualquier motivo, los **Puntos Disponibles se perderán** en su totalidad, sin opción a recuperarlos.

CANJE DE PUNTOS

Es requisito **indispensable** que el Usuario se encuentre al corriente en el **pago de la factura** que Telcel emita a su nombre, para poder solicitar el **canje de Puntos**.

En ningún momento los Puntos podrán ser canjeables por dinero, ni aplicables al **pago de saldos** por concepto de servicios de telefonía celular.

No existe un puntaje **mínimo para canjear**, en el entendido de que el Usuario debe tener los Puntos que **superen o igualen al puntaje** de canje requerido por el producto que le interesa. En caso de que el Usuario no cuente con la totalidad de los Puntos que se requieran para dicho producto, Telcel podrá recibir del Usuario algún pago en **efectivo (más IVA)**, con el objeto de que éste complete el valor del producto que se pretende adquirir, a excepción de **Paquetes de Mensajes de Texto (SMS) y/o Minutos adicionales**, los cuales deben ser cubiertos con el total de **Puntos requeridos**.

Telcel entregará una **constancia** de canje que especificará los Puntos correspondientes al producto y/o servicio disponible que está **adquiriendo** el Usuario, simultáneamente a la entrega del producto y/o servicio que el Usuario haya adquirido.

En caso de que un Usuario decida canjear sus Puntos en una **Región distinta** a la que él pertenezca, le serán aplicadas las promociones **vigentes** en su **Región de origen**.

Los Puntos Disponibles que el Usuario obtenga mensualmente, los podrá utilizar en el momento que desee, (**aplicarán las promociones vigentes para estos casos**).

El canje de Puntos se podrá realizar:

a) En cualquier **CAC** y se podrán canjear los Puntos por (i) **Renovación** de contrato con cambio de equipo; (ii) **Amigo Kit**; (iii) **Paquetes de Minutos**; (iv) **Módem UBS Telcel**; (v); **Amigo Chip**.

b) En cualquiera de los **DAT** de Telcel facultados para realizar el trámite requerido, dentro del horario de **Atención a Clientes** establecido. El Usuario podrá realizar el **canje** de Puntos en **Renovación** de contrato con cambio de equipo. Lo anterior sin perjuicio de que Telcel posteriormente pueda ampliar los lugares de canje de Puntos.

Los Puntos quedarán reservados durante **5 días hábiles** y no podrán ser utilizados por el Usuario. Si durante esos 5 días hábiles de validación el Usuario decide cancelar la operación de canje con el **DAT**, deberá solicitarlo personalmente y al mismo Distribuidor, en cuyo caso los **Puntos le serán devueltos**. En caso de que el Usuario tenga **Puntos Vencidos**, estos ya no podrán ser utilizados.

Será indispensable para llevar a cabo el canje de Puntos, que el Usuario presente una identificación oficial con fotografía, como (i) Credencial del IFE; (ii) Cédula Profesional; (iii) Pasaporte; (iv) Licencia de Conducir; entre otras, así como la Membresía **Círculo Azul Telcel**, de lo contrario no podrá realizarse el canje de Puntos.

En caso de que la línea del Usuario se encuentre en proceso de aclaración, no se podrá hacer uso de los Puntos, hasta que la aclaración haya sido finalizada.

VIGENCIA DE PUNTOS

Los Puntos adquiridos por el Usuario bajo el **Programa Círculo Azul Telcel**, tendrán una vigencia de **24 meses** que comenzará a contar a partir de que cumplan **12 meses** en **Región 9** y **18 meses** en **Regiones 1 a 8**. Sin embargo, en caso de que Telcel de por terminado el contrato de prestación de servicios por causas imputables al Usuario, los Puntos vencerán en el momento en que se de dicha terminación.

Para el canje, Telcel **aplicará** en primera instancia aquellos Puntos que se encuentren más próximos a su vencimiento.

El cliente tendrá **5 meses** para reclamar alguna discrepancia en su estado de Puntos, después de este tiempo no se podrán realizar ajustes a los **Puntos recibidos** en cada periodo.

INFORMACIÓN DE PUNTOS

Los Usuarios podrán conocer información de los Puntos del **Programa Círculo Azul Telcel**, de las siguientes formas:

- ➔ Estado de Cuenta mensual.
- ➔ A través de **Mi Telcel**.

- ➔ En www.telcel.com/azul, en la opción ¡Consulta tus Puntos ahora!
- ➔ A través del chat en línea en www.telcel.com opción **Círculo Azul Telcel**.
- ➔ A través de la **SIM Card (chip)** a partir de la versión **V3**
- ➔ Desde su Telcel a la marcación ***111**
- ➔ En **Centros de Atención a Clientes Telcel**.
- ➔ Con **Distribuidores Autorizados Telcel** facultados para dichos efectos.

VIGENCIA DEL PROGRAMA CÍRCULO AZUL TELCEL

El **Programa Círculo Azul Telcel** tendrá una vigencia indefinida, sin perjuicio de que Telcel pueda darlo por terminado cuando lo estime conveniente, previo aviso al Usuario de **30 (treinta) días** naturales de anticipación a la fecha de terminación.

En caso de que Telcel decida dar por terminado el **Programa Círculo Azul Telcel**, el Usuario podrá canjear sus Puntos Disponibles dentro de los **30 (treinta) días** naturales siguientes a que haya sido notificado por Telcel sobre la cancelación del **Programa Círculo Azul Telcel**. Una vez terminado el **Programa Círculo Azul Telcel** y transcurrido dicho plazo, los Puntos Acumulados con que hubiere contado el Usuario, se tendrán por vencidos.

OTROS INFORMES

Los Usuarios podrán obtener mayor información sobre el **Programa Círculo Azul Telcel**, marcando desde su Telcel a la línea telefónica de atención a clientes ***111**, en www.telcel.com/azul o directamente en un **C.A.C.**

La garantía de los productos adquiridos con Puntos quedará sujeta a los términos y condiciones establecidos en la póliza de garantía otorgada por el proveedor del producto que se adquiera.

Si por cualquier razón el Usuario cambia de **Región**, además del correspondiente cambio de número de cuenta y número de línea telefónica, tendrá que solicitar la transferencia de sus Puntos en cualquier **Centro de Atención a Clientes** de la nueva Región, hasta **60 días** posteriores a la cancelación de la cuenta anterior, de lo contrario el Usuario **perderá sus Puntos**.

Telcel podrá incluir de tiempo en tiempo productos o servicios disponibles para canje dentro de los términos y condiciones presentes a través de anexos o de cualquier otra forma en la que Telcel estime conveniente, para lo cual informará al Usuario para su consulta a través de la página web www.telcel.com/azul

Telcel se reserva el derecho de cancelar o modificar en cualquier momento el **Programa Círculo Azul Telcel**, incluyendo sin limitar el catálogo de productos y servicios canjeables por Puntos. En caso de que el **Programa Círculo Azul Telcel** sea modificado, Telcel dará a conocer al Usuario dichas modificaciones a través de su página www.telcel.com/azul

En caso de no ser posible la entrega de algún producto o servicio previsto en el **Programa Círculo Azul Telcel**, Telcel se reserva el derecho de reemplazarlo por otro de valor igual o similar.

La participación del Usuario en el **Programa Círculo Azul Telcel** implica el **conocimiento y aceptación** del Usuario a los términos y condiciones aquí previstas.

FACTURACIÓN

Al momento de contratar los servicios bajo el sistema de **Pospago**, Telcel asignará al Cliente un ciclo de facturación mensual, cuya primera fecha de corte, en algunas ocasiones, puede resultar muy cercana a la fecha de contratación de los servicios. A partir de ésta, los cortes y pagos que se lleven a cabo de forma mensual en los mismos días.

Por ejemplo:

Fecha de contratación	Fecha de corte del ciclo de facturación asignado al cliente	Fecha de emisión de la primera factura
29 de julio	Día 5 de cada mes	5 de agosto

Debido a lo anterior en la primera factura que recibas, Telcel te facturará la parte proporcional del **Cargo Fijo Mensual** correspondiente al **Plan Tarifario** contratado por los días que tuviste servicio y hasta el primer corte de facturación, además de que aparecerá el cobro completo del **Cargo Fijo Mensual** correspondiente al mes siguiente, ya que los planes tarifarios se pagan por adelantado.

Telcel te **enviará** de manera mensual la factura que incluirá un **Estado de Cuenta** con: (i) todos los cargos por Servicios tasados durante el periodo de facturación correspondiente, (ii) el cargo mensual correspondiente al Equipo Provisto, de darse el caso; (iii) cualquier adeudo correspondiente a Servicios prestados en periodos de facturación anteriores; (iv) cualquier ajuste y/o descuento que Telcel haya realizado al Cliente y/o; (v) la aplicación de cualquier pago realizado por el Cliente durante el periodo de facturación, También puedes consultar en el sitio web **“Mi Telcel” (www.mitelcel.com)**, y solicitar que se envíe a tu correo electrónico los **CACs, Kioskos Telcel, Cajeros Automáticos**, además de cualquier otro medio, presente o futuro, que la Telce pone a disposición de sus usuarios.

La factura está compuesta por tres partes: (i) **Factura Fiscal**, (ii) **Talón de Pago** y (iii) el **Estado de Cuenta**.

La Factura Fiscal

En la que se incluye el **monto a pagar**, así como los **impuestos** que le son aplicables y los **datos fiscales** tanto de **Telcel** como del **Ciente**, así como los demás **requisitos** que según las autoridades competentes se requieren para poder utilizarla como deducible de impuestos.

Telcel te enviará **mensualmente** la Factura, misma que incluirá un **Estado de Cuenta con:**

- a) Todos los cargos por **Servicios** tasados durante el periodo de facturación correspondiente.
- b) El **cargo mensual** correspondiente al **Equipo Provisto**, de darse el caso.
- c) **Cualquier adeudo** correspondiente a **Servicios prestados** en periodos de facturación anteriores.
- d) **Cualquier ajuste y/o descuento** que **Telcel** haya realizado.
- e) La aplicación de **cualquier pago** que hayas realizado durante dicho período de facturación.

De igual forma, en la **Factura se realizará** el desglose de los cargos realizados en **3 segmentos**, siendo estos:

- 1 Servicios de Telecomunicaciones** el cual se integrará entre otros, por:
 - a) Los **Cargos Fijos Mensuales** correspondientes al **Plan Tarifario**.

- b) Los **Cargos Adicionales** por el uso de eventos no incluidos en el **Plan Tarifario**.

- c) **Servicios Complementarios** contratados por el **CLIENTE**, como son los paquetes adicionales de voz, datos, y mensajes cortos (**SMS**).

- d) **Servicios Disponibles**, como son, enunciativa, más no limitativamente: los **Servicios de Roaming Internacional** y de **Larga Distancia Internacional**.

- 2 Otros Servicios provistos por Telcel** en el cual se incluirán entre otros:

- a) Los **Servicios de Valor Agregado** y/o **Servicios Asociados** ofrecidos por la Telcel.

- b) El cargo mensual por **Equipo Provisto**, de darse el caso.

- c) El Servicio de **Detalle de Llamadas en Factura**.

- d) Los adeudos asociados al **(os) Equipo(s) Provisto(s)**, incluido el monto correspondiente a la **Pena Convencional por Equipo**.

- 3 Servicios de Terceros**, en el que se incluirán de manera enunciativa más no limitativa: el cobro de la **Fianza a la que se refiere la Cláusula Vigésimo Segunda – Garantías para el Cumplimiento de Obligaciones del Contrato**, el cobro de primas de seguros para Equipos disponibles, Servicios de suscripción y descarga de contenidos provistos terceros.

Talón de Pago

Este sirve para que en caso de que pagues en ventanilla de cualquier **CAC de Telcel** o en el banco, lo presentes en la caja respectiva. Si pagas en alguna sucursal bancaria, asegúrate de que el cajero anote la línea de captura que viene marcada en el talón de pago de la institución bancaria donde estés realizando el pago.

Estado de Cuenta

De igual forma, en el **Estado de Cuenta** se realizará el desglose de los cargos realizados en **5 segmentos**, siendo estos:

a) Servicios de Telecomunicaciones Telcel, el cual se integra entre otros, por:

- Los **Cargos Fijos Mensuales** correspondientes al **Plan Tarifario**.
- Las **Cargos Adicionales** por el uso de eventos no incluidos en el **Plan Tarifario**.
- **Servicios Complementarios** contratados por el Cliente, como son los paquetes adicionales de voz, **SMS** y datos.
- **Servicios Disponibles**, como son, los **Servicios de Roaming Internacional** y de **Larga Distancia Internacional**.

b) Servicios y Suscripciones de Telcel, en el cual se incluirán entre otros:

- los **Servicios de Valor Agregado** y/o **Servicios Complementarios** y **Disponibles (pueden ser contratados por evento, semanal/mensual)**.
- El **Servicio de Detalle** de Llamadas en Factura.

c) Servicios y Suscripciones de Terceros, se incluirán el cobro de la **Fianza** a la que se refiere la **Cláusula Vigésimo Segunda – Garantías para el Cumplimiento de Obligaciones del Contrato**, el cobro de primas de seguros para Equipos disponibles, **Servicios Complementarios y Disponibles** provistos terceros.

d) Equipo celular, se desglosa: (i) el cargo mensual por equipo (**se verá reflejado a partir de la segunda factura posterior a la fecha de contratación**), (ii) bonificación por pago oportuno (**al corriente**) del **100%** del cargo mensual por equipo, si se cumple cualquiera de los **3 supuestos**:

- Que **domicilies** el pago a través del cargo automático a tarjeta de crédito.
- Que **el pago** sea a través del cargo recurrente a una **tarjeta de crédito**.
- Que realices el pago de tu factura en efectivo o cheque, en los **CACs, DATs**, o en las redes de sucursales bancarias autorizadas, así como en diversos establecimientos comerciales que se encuentran autorizados por Telcel para **recibir dichos pagos**, lo anterior aplicará siempre y cuando realices el pago dentro de los **30 días naturales** después de tu fecha de corte.

e) Servicios por cuenta y orden de Terceros, son los servicios contratados; y los servicios especiales que son facturados por Telcel a nombre de terceros.

Cargos no reconocidos

En los casos en que el Cliente no reconozca algún cargo en su factura, deberá acudir al **CAC** de su elección, o comunicarse a través del **CAT**, Chat en línea o correo electrónico de Telcel, a fin de presentar la solicitud de aclaración correspondiente. Telcel deberá verificar el origen del cargo y en caso de que la aclaración resulte procedente a favor del Cliente y los importes de los cargos hayan sido previamente pagados, Telcel le dará al Cliente las siguientes opciones para el reembolso de los mismos: i) Que la cantidad pagada sea acreditada y considerada como saldo a favor para la factura del mes siguiente; (ii) realizar la acreditación con bonificación a la tarjeta de crédito registrada en sistema para cargos recurrentes; y/o (iii) la devolución en efectivo a través de Instituciones Bancarias en las cuales Telcel en ese momento tenga convenio.

En el caso que el cargo **no reconocido** no haya sido pagado previamente y **la aclaración resulte procedente** a favor del **Cliente**, Telcel **realizará una acreditación** del mismo directamente aplicable **al saldo vigente** y que podrá ser visualizada en la factura del mes siguiente.

En las **solicitudes** de aclaración de **cargos no reconocidos**, que por su naturaleza Telcel deba realizar una investigación detallada solicitando incluso información y apoyo a áreas internas de la empresa, el tiempo de respuesta de la aclaración será de hasta **15 días hábiles**. Es importante considerar adicionalmente hasta **10 días hábiles** correspondientes al tiempo que lleva el trámite administrativo para la acreditación del importe reclamado.

Factura Electrónica

Ahora con Telcel puedes recibir tu **Factura y Estado de Cuenta** directo en tu correo electrónico. Disponible por **3 días** después de tu fecha de corte. Puedes descargarla de forma fácil y segura desde cualquier lugar. Consúltala desde cualquier dispositivo móvil o computadora con conexión a Internet. Consulta los últimos 6 meses de tu **Estado de Cuenta**. Además contribuyes al medio ambiente.

Para solicitarla sólo debes ingresar a tu cuenta en el portal de autogestión **Mi Telcel** (www.mitelcel.com) o directamente en el **CAC** de tu preferencia.

Lugares para realizar el Pago de tu Factura

Formas de Pago

Pago en Efectivo.- El Cliente podrá optar por **realizar el pago** de su factura mediante el pago en **efectivo** o **cheque**, en los **CACs, DATs**, o en las redes de **sucursales bancarias autorizadas**, así como en diversos establecimientos comerciales que se encuentran autorizados por Telcel para recibir dichos pagos, mediante la presentación de la factura. La red de instituciones bancarias autorizadas y los comercios son los siguientes:

Bancos	Comercios
BBVA Bancomer HSBC Santander Scotiabank-Inverlat Banorte IXE Inbursa Bajío Cí Banco Banamex	Sears Sanborns OXXO Telecom 7 Eleven

En caso de que realices tu **pago** con **cheque** y éste sea devuelto por parte de la institución bancaria respectiva, además de quedar obligado al pago inmediato del monto de la factura adeudada, deberás cubrir adicionalmente a Telcel el **20% (veinte por ciento)** del monto del cheque devuelto, más el **Impuesto al Valor Agregado** correspondiente, por concepto de pena convencional, de tal manera que Telcel pueda sufragar los gastos y comisiones que las instituciones bancarias cobran por dichas acciones.

Cargo automático a Tarjetas de Crédito aceptadas por Telcel.- Para estos efectos deberás proporcionar a Telcel los datos de la tarjeta de crédito de las instituciones crediticias (**Visa, Master Card o American Express***) a la cual deseas que dichos cargos se realicen y, deberás otorgar autorización expresa para que Telcel realice dichos cargos de manera mensual.

Bajo esta opción es **responsabilidad del Cliente** contar en todo momento con el crédito suficiente para cubrir los cargos correspondientes, por lo que en caso de que Telcel intente realizar dichos cargos y la institución de crédito o bancaria los rechace por **falta de crédito**, o porque la tarjeta fue cancelada o sustituida se considerará como falta de pago imputable y por lo tanto deberás cubrir de inmediato el monto adeudado, proporcionando **otra tarjeta** de crédito como **medio de pago** o utilizando cualquier **otra forma de pago** que Telcel tenga disponible.

* La incorporación y aceptación de la tarjeta está en función de las políticas de uso de su banco emisor.

Mediante cargo recurrente a una cuenta de cheques, o tarjeta de débito (Domiciliación) Para solicitar la domiciliación de tu línea móvil a tu **cuenta de cheques o tarjeta de débito****. Para el caso de domiciliación de cuenta de cheques, deberás acudir a un **CAC** y mostrar un estado de cuenta donde se refleje tu **CLABE interbancaria** o bien si decides pagar mediante tarjeta de débito deberás mostrarla para solicitar la aprobación bancaria respectiva, los bancos que podrás realizar este tipo de pago son los siguientes:

- 1 Banamex
- 2 BBVA Bancomer
- 3 Afirme
- 4 Banca Mifel
- 5 Banorte
- 6 Banjercito
- 7 Banregio
- 8 Bajío
- 9 HSBC
- 10 Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V.
- 11 Interacciones
- 12 Invex
- 13 Banco Santander
- 14 Ixe Banco
- 15 Scotiabank Inverlat

*** La incorporación y aceptación de la cuenta de débito está en función de las políticas de uso de su banco emisor.*

Pago por teléfono con cargo a tarjeta de crédito marcando *111- Se realiza el **cargo a la tarjeta de crédito** que autorices, el cargo se hace de manera **manual y por única ocasión**.

Pago con tarjeta de crédito por Internet en el portal www.telcel.com- Telcel ha puesto a disposición de sus Clientes dentro del sitio www.telcel.com el portal de **Atención a Clientes en Línea** que **permite administrar tu Telcel** desde la comodidad de tu **laptop o PC**, ya sea que cuentes con un **Plan de Renta Mensual** o te encuentres en la modalidad de prepago, es decir bajo el **Sistema Amigo**; podrás realizar el pago de tu factura o recargar saldo de manera **fácil y segura**.

Telcel ha implementado el pago de factura bajo el sistema **3DSecure**; es un **Sistema de Seguridad** para evitar fraudes a nuestros usuarios, el cual solicita una **clave especial** para pagos por Internet. Si el usuario no cuenta con ella, automáticamente se mostrará una pantalla del banco emisor de su tarjeta para que ingrese algunos datos de su último estado de cuenta y así pueda realizar sus pagos de forma segura. Este sistema de seguridad **sólo aplica si el banco** emisor de la tarjeta de crédito **cuenta** también con autenticación de **3DSecure**.

Entra a la página de Telcel e ingresa al sitio **Mi Telcel** y empieza a disfrutar de las **ventajas** que tenemos para ti Siguiendo unos sencillos pasos podrás realizar el pago de tu factura como la recarga de saldo de manera muy **rápida y segura**.

Nota: Podrás **solicitar por escrito cambios en el medio o la forma de pago y Telcel podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis crediticio que se efectúe y demás factores que Telcel considere en su momento. Por su parte, Telcel podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al Cliente dicha situación.**

En cualquier caso, Telcel no requerirá al Cliente requisitos o garantías complementarias o adicionales a los solicitados en la contratación inicial, independientemente del medio de pago de que se trate (pago en efectivo o tarjeta de crédito), a menos que el Cliente haya incumplido con anterioridad con alguna de las obligaciones de pago.

Principios generales de la Facturación de Telcel

- a) Los **servicios de voz** utilizados por el Cliente, se cobran **conforme a la tarifa** aplicable por minuto o fracción de minuto redondeado al minuto siguiente.
- b) Sólo se facturarán aquellas llamadas que sean **completadas**. Se consideran llamadas completadas aquellas llamadas que **logren establecer** comunicación con el **destino final**, sin importar que sea a través de un tono de fax o sistema de buzón de voz. Por tal motivo en las llamadas en las que el destinatario **no conteste** o el número al que llames **esté ocupado**, no serán consideradas como llamadas completadas y por lo tanto no te serán **facturadas**.
- c) Una vez que la llamada se establezca y sea considerada como completada, se iniciará la contabilización de su **duración efectiva** a partir de que el Cliente oprimió la tecla de **llamar** y se terminará de contabilizar cuando cualquiera de las partes involucradas decida **terminar la llamada** o se **interrumpa la llamada** por algún motivo ajeno a éstas y no imputable a Telcel.
- d) Por lo que respecta al cobro de los servicios de datos, éstos se realizan en dos modalidades:
 - (i) el cobro **a granel** o como servicio disponible; esto es, se cobra por **kilobytes** utilizados; determinando cada **24 (veinticuatro)** horas los **kilobytes** consumidos; y (ii) mediante la contratación de un **Plan Tarifario de megabytes** con servicio complementario, en el que por el pago de un **Cargo Fijo Mensual** consumes una cantidad preestablecida de datos y; en el supuesto de que excedas los **bytes incluidos** se cobrarán como cargos adicionales determinando la cantidad de **kilobytes consumidos** cada **24 (veinticuatro horas)**.

| SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

Telcel está facultada de conformidad con los términos del Contrato para **suspender** al Cliente la **prestación de los servicios** que ofrece en caso de que se verifiquen los siguientes supuestos:

- a) No cubrir, por cualquier causa, el importe del **Segmento 1 “Servicios de Telecomunicaciones”** de la factura mensual en la fecha de pago respectiva.
- b) Que el Equipo terminal no esté debidamente **homologado**.

- c) Por notificación que se realice a Telcel en caso de **robo** o **extravío** del Equipo terminal.
- d) Por exceder el Límite de Consumo Mensual convenido en el Contrato.
- e) La falta de localización del Cliente.
- f) Cualquier otra causa que te sea imputable y que presumiblemente ilícita la prestación de los servicios.
- g) Por realización de **Prácticas Prohibidas** y/o cualquier otro **acto ilícito**; Se consideran Prácticas Prohibidas, la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la **comercialización** de cualquier servicio, **sin la autorización** correspondiente de la **Secretaría de Comunicaciones y Transportes** y sin el **consentimiento** previo y por escrito **de Telcel**; (ii) cualquier **actividad** considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la **Secretaría de Comunicaciones y Transportes** tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea este local o de **Larga Distancia Nacional o Internacional**; (iv) la terminación de llamadas o cualquier **otro tipo de tráfico público conmutado** a usuarios de la **red de Telcel** evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el **envío de mensajes** y **transmisión de datos** en general **que disminuya, sature** o de cualquier otra forma afecte **las funciones** de cualquier elemento de la red de Telcel o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso; (vi) el **envío de mensajes** o **transmisión de datos** en general, susceptible de ser interpretado por un Equipo Terminal como **audio, texto, gráficos, imágenes, video o la combinación de ellos**, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter **mercadotécnico** o Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o la combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico ó publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; y (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.
- h) Que Telcel **detecte** que la línea sea empleada a través de un Equipo terminal distinto a aquel señalado en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo terminal respectivo.

El hecho de que Telcel suspenda los servicios al Cliente por cualquiera de las causas antes mencionadas, **no significa** que el Contrato celebrado con Telcel quede **cancelado**, y por lo tanto, el Cliente **deberá continuar** cumpliendo con sus obligaciones derivadas de dicho Contrato, incluyendo las de pago por concepto del **Cargo Fijo Mensual** y demás cantidades que se generen por consumos y servicios utilizados, hasta la terminación del Contrato respectivo. En caso contrario, Telcel estará facultado para terminar el Contrato en forma anticipada y cobrar la pena convencional que se haya estipulado en el Contrato por concepto de dicha terminación.

| INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

En caso que los Servicios se interrumpan de manera general por causas imputables exclusivamente a Telcel, **Telcel compensará al Cliente** la parte proporcional del **Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario** correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar y, como bonificación, al menos el **20%** del monto del periodo de afectación en la prestación del mismo, contados a partir del inicio de dicha falla y durante el tiempo que dure la interrupción.

Serán consideradas como **excepciones** a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando: i) los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un período menor a **72 (setenta y dos)** horas consecutivas, ii) medie una concentración inusual de usuarios en una radiobase o conjunto de radiobases, iii) el Equipo no se encuentre en **condiciones óptimas** de funcionamiento, o iv) en aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con el artículo **81 del Reglamento de Telecomunicaciones**, la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

Es importante recordarte que existen diversos factores que pueden variar la **Cobertura Garantizada** y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que utilices tu Equipo Terminal i) al interior de inmuebles, ii) estructuras subterráneas, iii) estacionamientos, iv) elevadores, v) helicópteros o en cualquier otro sitio o bajo cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

En caso de que Telcel realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro de los periodos de facturación posteriores a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de rescisión o incumplimiento al mismo precisándose que podrás dar por terminado el Contrato aún y cuando se encuentre sujeto a un **Plazo Forzoso**, debiendo únicamente cubrir los adeudos por concepto de los servicios utilizados y el saldo pendiente de pago por concepto de Equipo Terminal.

PORTABILIDAD

Cámbiate a Telcel

¿A partir de cuándo puedo solicitar cambiarme a Telcel?

Puedes hacerlo en cualquier momento.

Al portarme a Telcel ¿Tendré los mismos servicios contratados anteriormente?

Podrás elegir cualquiera de los Esquemas de **Cobro Amigo de Telcel (prepago)** o el **Plan de Renta (pospago)** que mejor se adapte a tus necesidades de comunicación.

¿Me quedaré sin servicio en lo que se efectúa la portabilidad?

Para **evitarte** molestias, la ejecución de la portabilidad está programada para llevarse a cabo a las **2:00 AM** con un tiempo máximo de ejecución de **2 horas**.

Durante el periodo de ejecución, **no contarás** con servicio.

¿En cuánto tiempo se realiza mi cambio a Telcel?

El trámite se llevará a cabo en un plazo máximo de **24 horas** a partir de que ingresaste tu solicitud, siempre y cuando lo hayas realizado entre las **11:00 y 17:00 horas** del horario de referencia en día hábil. Opcionalmente podrás elegir la fecha efectiva de la portabilidad, la cual no podrá exceder de **5 días hábiles** a partir de que ingreses tu solicitud.

¿Cómo sabré el estatus de mi solicitud de portabilidad?

Podrás consultar el estatus de tu trámite con el número **ID** de portabilidad que recibiste vía **Mensaje de Texto (SMS)** en la página en Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT): <https://www.npcpub.neoris.com.mx/PublicWebsite/>

¿En dónde consigo el formato de solicitud de portabilidad?

Este formato te será proporcionado en cualquier punto de contacto Telcel; en el caso de personas morales, contacta a tu **Ejecutivo de Cuenta Telcel** quien te lo proporcionará.

¿En dónde tramito mi solicitud de portabilidad?

Persona física:

➔ En puntos de contacto Telcel:

- Centros de Atención a Clientes.
- Distribuidores Autorizados Telcel.

➔ Persona moral:

- A través de su Ejecutivo de Cuenta.

¿Tiene costo el trámite de portabilidad?

No, el trámite de portabilidad **es gratuito**.

| AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la persona moral **RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.** (en lo sucesivo “Telcel”) con domicilio para oír y recibir cualquier tipo de notificaciones el ubicado en Lago Zúrich 245, Plaza Carso, Edificio Telcel, Col. Ampliación Granada, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11529, Ciudad de México, México.

Sus datos personales serán tratados para proveerle aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que suscriba con Telcel. También, si usted nos autoriza se tratarán sus datos personales para informarle del lanzamiento o cambios de nuevos productos, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de Telcel de acuerdo con sus intereses. Puede manifestar su oposición en cualquier momento a través del siguiente correo datospersonales@telcel.com.

| AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Consulte la modalidad integral del presente Aviso en <https://www.telcel.com/aviso-de-privacidad>.

Telcel se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, Telcel mantendrá su Aviso de Privacidad Integral vigente en el sitio web <https://www.telcel.com/aviso-de-privacidad> Le recomendamos visitar periódicamente esta página con la finalidad de informarse si ocurre algún cambio al presente.

TRÁMITES

Las identificaciones oficiales aceptadas por Telcel son las siguientes:

Para los efectos del presente documento, se entenderá por:

- ➔ Credencial de elector vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE).
- ➔ Pasaporte vigente emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) (Aplica sólo para mexicanos).
- ➔ Cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública (SEP).

- ➔ Licencia para manejar vigente expedida por la Autoridad correspondiente a la Entidad Federativa.
- ➔ Cédula de Identificación de la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) con número de matrícula y fecha de expedición (sólo es válida para elementos activos de las Fuerzas Armadas de México).
- ➔ Forma Migratoria FM2, FM3 o Credencial de Forma Migratoria Múltiple expedida por la Secretaría de Gobernación (SEGOB) a través del Instituto Nacional de Migración (INM).

Comprobantes de Domicilio Aceptados por Telcel

Los comprobantes de domicilio aceptados por Telcel son:

- ➔ Credencial de elector vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), cuando ésta muestre el domicilio y el mismo se encuentre dentro del área geográfica de contratación.
- ➔ Recibo telefónico o de televisión de paga de cualquier compañía.
- ➔ Recibo de agua o predial. El recibo deberá corresponder a un período no mayor a 6 meses atrás a la fecha que se presente.
- ➔ Estado de cuenta bancario a nombre del titular de la línea.
- ➔ Recibo de luz expedido por CFE.
- ➔ Copia del contrato de arrendamiento junto con el recibo de pago vigente que contenga requisitos fiscales (a nombre del titular).
- ➔ Recibo y/o comprobantes de Gas Natural.
- ➔ Alta de Hacienda se acepta para personas físicas con actividad empresarial (a nombre del titular).
- ➔ Factura de Telcel de otra línea activa, o de otros operadores móviles, con una antigüedad mayor a 6 meses (a nombre del titular).

Para personas **físicas** el comprobante de domicilio **no deberá estar** a nombre de una persona **moral**. Para personas **morales**, el comprobante **deberá estar** a nombre de dicha **persona moral o de la entidad gubernamental** correspondiente.

Tratándose de personas **morales**, la escritura en la cual conste el poder o poderes del representante legal deberá contener como mínimo la siguiente información:

- ➔ Nombre del **apoderado o representante legal** el cual deberá contar con poder general para actos de administración y de dominio, **denominación o razón social**, duración y nombramiento del representante legal.
- ➔ **Sello** de inscripción en el **Registro Público de la Propiedad y del Comercio o del Registro de Personas Morales**.

En caso de que el trámite se lleve a cabo a través de un tercero o propio, será necesario que se cubran los siguientes requisitos:

Personas físicas:

- ➔ Presentar **carta poder** simple firmada por el poderdante, el apoderado y **2 testigos**.
- ➔ **Original y copia** simple de la **identificación oficial vigente** del apoderado y poderdante.
- ➔ Los **requisitos específicos** correspondientes al trámite que se realiza.
- ➔ Los formatos requeridos debidamente firmados con **tinta negra o azul** por el **poderdante**. Estos son proporcionados en los **CACs**.

Personas morales:

- ➔ **Original y copia** simple del instrumento notarial o de correduría en el que consten los poderes con los que actúa el representante legal o apoderado.
- ➔ **Original y copia** simple de la **identificación oficial vigente** del representante legal o apoderado.
- ➔ Los **requisitos específicos** correspondientes al trámite que se realiza.
- ➔ Los formatos requeridos debidamente firmados con **tinta negra o azul** por el **representante** legal. Estos son proporcionados en los **CACs**.

ACLARACIONES

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos
En cualquier CAC o a través del *111	El titular de la línea celular o un tercero con carta poder simple o el representante legal/apoderado tratándose de personas morales

CONTRATACIÓN DE UNA LÍNEA EN AMIGO DE TELCEL (PREPAGO)

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos
En cualquier CAC, DAT o cadena comercial	No se requiere mayor requisito que solicitar la compra de un Amigo Chip o Chip Express y cubrir el costo de la tarjeta inteligente (SIM Card)

CONTRATACIÓN DE UN PLAN TARIFARIO (POSPAGO)

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos personas físicas	Requisitos personas morales
En cualquier CAC o DAT	Identificación oficial	Identificación oficial vigente del representante legal
	Comprobante de domicilio	Original o copia certificada y copia simple del acta constitutiva, así como, del instrumento en el que se contenga el poder del representante legal (para actos de administración)
	Contar con una fianza que cubra la totalidad de los cargos facturados y adeudados en caso de incumplimiento de pago o adherirse a la que Telcel tiene contratada	Cédula del RFC de la persona moral
	Realizar el depósito en garantía o pago de renta(s) por adelantado, según sea el caso	Comprobante de domicilio a nombre de la empresa
	Presentar la tarjeta de crédito en la que se solicite realizar el cargo domiciliado de los servicios facturados (cuando aplique)	Contar con una fianza que cubra la totalidad de los cargos facturados y adeudados en caso de incumplimiento de pago o adherirse a la que Telcel tiene contratada
	Firmar el contrato de prestación de servicios	Realizar el depósito en garantía o pago de renta(s) por adelantado, según sea el caso
		Presentar la tarjeta de crédito en la que se solicite realizar el cargo domiciliado de los servicios facturados (cuando aplique)
		Identificación oficial vigente de quien firma la tarjeta corporativa
		En caso de contar con domicilio de correspondencia distinta al domicilio fiscal, presentar original y copia del comprobante de domicilio de correspondencia

CAMBIO DE NÚMERO

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos	Procedimiento
En cualquier CAC	<p>Presentarse el titular de la línea con identificación oficial vigente o un tercero con carta poder simple</p> <p>Tener el equipo terminal a la mano</p> <p>Realizar el pago correspondiente</p>	El cliente debe solicitar el cambio de número móvil y realizar el pago por la cantidad correspondiente por concepto del cambio de número móvil

AMIGO DE TELCEL (PREPAGO)

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos	Procedimiento
En cualquier CAC o a través del *111	<p>Presentarse el titular de la línea con identificación oficial vigente o un tercero con carta poder simple</p> <p>Tener el equipo terminal a la mano</p> <p>Realizar el pago correspondiente</p>	El cliente debe solicitar el cambio de número móvil y realizar el pago por la cantidad correspondiente por concepto del cambio de número móvil

CAMBIO DE PLAN TARIFARIO (POSPAGO)

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos	Procedimiento
<p>En cualquier CAC o a través del*111</p>	<p>Identificación oficial vigente del titular o un tercero con carta poder simple. En el caso de personas morales, del representante legal</p>	<p>El cliente debe proporcionar a Telcel su número móvil o su número de cuenta, nombre completo o razón social</p>
	<p>Realizar la solicitud y pago correspondiente (en caso de aplicar)</p>	<p>El cliente debe proporcionar a Telcel su número móvil o su número de cuenta, nombre completo o razón social</p>
	<p>Presentar el equipo terminal</p>	<p>El cliente debe contar con un equipo terminal que sea compatible con la red de Telcel</p> <p>El cliente debe presentar su identificación oficial vigente o el poder notarial correspondiente en caso de tratarse de una persona moral. Asimismo, deberá presentar una carta solicitando el cambio de plan</p> <p>El cliente debe pagar la diferencia del depósito en garantía, en caso de ser aplicable, y la compensación correspondiente si el cambio de plan se hace de un plan superior a uno inferior (la compensación si la línea se encuentra sujeta a un plazo mínimo de contratación)</p>

CAMBIO DE DOMICILIO (POSPAGO)

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos	Procedimiento
<p>En cualquier CAC o a través del *111</p>	<p>Identificación oficial vigente del titular o del representante legal, según sea el caso</p> <p>Comprobante de domicilio del nuevo domicilio a registrar a nombre del titular o de la persona moral, según sea el caso (el comprobante no podrá tener una antigüedad mayor a dos meses atrás del mes en curso). En ningún caso se aceptarán comprobantes de domicilio con leyenda "Pago Inmediato"</p>	<p>El cliente debe proporcionar a Telcel su número móvil o su número de cuenta y nombre completo o razón social</p> <p>El cliente debe presentar su identificación oficial vigente, tratándose de personas físicas, y el poder correspondiente tratándose de personas morales</p> <p>Solicitar el cambio de domicilio</p>

CAMBIO DE PROPIETARIO (CESIÓN DE DERECHOS)

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos		Procedimiento
	Personas FísicasP	Personas Morales	
En cualquier CAC	Identificación oficial vigente del titular y de la persona a quien se vaya a ceder los derechos (titularidad) de la línea	Acta constitutiva de la empresa	El cedente y el cesionario deben presentarse a un CAC a firmar la documentación correspondiente
	Llenar el formato de cesión de derechos que le sea proporcionado en el CAC	Cédula del RFC	
	La línea debe tener más de 6 meses activa	Comprobante de domicilio de la empresa	Se siguen los mismos pasos que el proceso de contratación de línea pospago
	Comprobante de domicilio del cesionario	Identificación oficial del representante legal	
	El cesionario deberá firmar el contrato de prestación de servicios	Cheque nominativo por el total de la primera renta a nombre de Radiomovil, S.A. de C.V.	
	El cesionario deberá realizar el depósito de garantía que corresponda	Realizar el depósito en garantía que corresponda	
	El cesionario deberá liberar el total de la última factura generada	Presentar la tarjeta de crédito corporativa en la que se solicite se realice el cargo domiciliado	

SUSPENSIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos Pospago/Prepago	Procedimiento
<p>En cualquier CAC o a través del *111 o del portal de autogestión Mi Telcel</p>	<p>Identificación oficial vigente del titular o del representante legal</p> <p>En su caso el cliente deberá proporcionar la información que se le solicite con base en las políticas de seguridad de la empresa, para evitar que un tercero ajeno al titular suspenda la línea</p>	<p>El cliente debe comunicarse con Telcel para pedir la suspensión por robo o extravío</p> <p>Telcel verificará que quien solicita la suspensión sea el titular de la línea</p> <p>En caso de robo y que el equipo terminal del cliente cuente con protección Movil Telcel, el asesor le orientará para hacer efectiva la reposición del equipo</p> <p>Telcel proporcionará una clave de reporte de robo o extravío. Esta clave será posteriormente solicitada al cliente para la reactivación de la línea, previa sustitución del chip inteligente SIM Card</p>

REACTIVACIÓN POR ROBO

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos Pospago/Prepago	Procedimiento
<p>En cualquier CAC CAT o del portal de autogestión Mi Telcel</p>	<p>Identificación oficial vigente del titular o del representante legal, según sea el caso</p> <p>Presentar el equipo terminal</p> <p>Factura o carta responsiva firmada por el titular</p> <p>Realizare el pago del chip inteligente SIM Card</p>	<p>El representante legal, tratándose de personas morales, o el titular, en caso de personas físicas, son las personas autorizadas para solicitar la reactivación de una línea por robo o extravío</p> <p>Es necesario que el cliente proporcione a Telcel la clave de robo o extravío que le fue proporcionada al momento de realizar el reporte y solicitud de suspensión de la línea</p>

CAMBIO DE FORMA DE PAGO

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos
En cualquier CAC, CAT o del portal de autogestión Mi Telcel	Identificación oficial vigente del titular o representante legal, según sea el caso
	No tener adeudo en las(s) líneas(s) con Telcel
	Adicionalmente y dependiendo el tipo de movimiento se debe presentar. De efectivo a tarjeta de crédito:
	Presentar tarjeta de crédito a nombre del titular, en caso de Persona Moral la tarjeta de crédito deber ser corporativa o empresarial a nombre del representante legal
	Cambio de forma de pago:
	Depósito en garantía de acuerdo al plan de renta contratado
Domicialización de la cuenta para cargo automático:	
Presentar tarjeta de débito o último estado de cuenta bancario o número de CLABE	

CAMBIO DE REGIÓN

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos	
	Personas FísicasP	Personas Morales
En cualquier CAC	Identificación oficial vigente del titular	Identificación oficial vigente del representante legal
	Comprobante de domicilio expedido en esa región	Acta constitutiva de la empresa
	Factura o carta responsiva firmada por el titular	Comprobante de domicilio de la empresa
	Equipo terminal con batería cargada	Depósito en garantía de acuerdo con el tarifario o tarjeta de crédito empresarial corporativa a nombre del representante legal
	Solicitar la cancelación por cambio de región por escrito	Factura o carta responsiva firmada por el titular
	Realizar el pago correspondiente	Equipo terminal con batería cargada
		Solicitar la cancelación por cambio de región por escrito

CANCELACIÓN DE LÍNEA POSPAGO

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos	Procedimiento
<p>A través de cualquier medio disponible para la contratación del servicio incluyendo los electrónicos</p>	<p>Solicitar la cancelación del servicio a través de cualquiera de los medios de atención a clientes disponibles de Telcel</p>	<p>La cancelación se puede hacer por el titular de la línea tratándose de personas físicas, y para personas morales el representante legal</p> <p>La cancelación podrá realizarse por cualquier medio disponible para realizar una contratación, incluyendo los electrónicos</p>

RECONTRATACIÓN DE LA LÍNEA CELULAR

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos		Procedimiento	
	Personas Físicas	Personas Morales		
En cualquier CAC	Identificación oficial vigente del titular	Identificación oficial vigente del representante legal	Se siguen los mismo pasos que en el proceso de contratación de líneas postpago	
	Comprobante de domicilio	Acta constitutiva de la empresa		
	Depósito en garantía. En caso de tener un depósito, presentar el comprobante original y pagar la diferencia (de ser necesario)	Cédula del RFC		
	Factura del equipo terminal o carta responsiva firmada por el titular	Comprobante de domicilio de la empresa		
	Equipo terminal con batería cargada	Cheque nominativo por la 1ra renta de acuerdo con el Plan contratado a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.		
	Saldar adeudo de la cuenta anterior	Cheque nominativo por la 1ra renta de acuerdo con el cargo fijo mensual del Plan contratado a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.		
	Realizar pago del Chip inteligente SIM Card	Factura o carta responsiva firmada por el titular		Equipo terminal con batería cargada
				Saldar adeudo de la cuenta anterior
		Realizar pago de Chip inteligente SIM Card		

APLICACIÓN Y/O DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITO EN GARANTÍA

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos
En cualquier CAC	Presentar el titular de la línea con identificación oficial vigente
	No tener adeudo en la línea respecto de la cual se solicita la aplicación o devolución del depósito en garantía
	Haber cumplido con el plazo mínimo de contratación contratado y haber solicitado la cancelación del servicio
	Presentar el comprobante del depósito en garantía realizado

IMPORTANTE: Una vez realizada la cancelación correspondiente, Telcel **no requerirá el cobro** de cualesquier concepto generado en fecha posterior a la misma. No obstante, la empresa estará facultada para cobrar al Usuario, **cualquier tipo de adeudo** que éste tenga.

REPOSICIÓN DE EQUIPO CELULAR ROBADO (EQUIPO ASEGURADO POR INBURSA “SEGUCEL”)

¿Dónde lo puedo hacer?	Requisitos Asegurado	Requisitos Telcel	Procedimiento/ El Cliente
En cualquier CAC o DAT	Acta certificada ante el Ministro Público y ratificación de la misma	Certificado de inspección (opcional)	Debe comunicarse al área de telemarketing de Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. y proporcionar su clave de suspensión del servicio
	Carta de reclamación del seguro (anotado nombre del titular, número de teléfono y su clave de suspensión proporcionada por Telcel)	Identificación oficial	Debe levantar un acta ante el Ministerio Público y ratificarla y presentar en las oficinas de Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V.
	Identificación oficial vigente	Vale Inbursa	Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. elabora una “Carta de Finiquito” y un “Vale de Teléfono Celular” y los entrega al usuario para que asista a un CAC o DAT de Telcel para la reposición de su equipo terminal
	Factura del equipo y/o contrato de servicio Telcel, original	Finiquito firmado por el titular o representante legal	Telcel una vez recibidos todos los documentos los coteja e indica al usuario para que asista a un CAC o DAT de Telcel para la reposición de su equipo terminal
	Última fecha de Telcel pagada (donde aparezca el cargo del seguro)	Realizar el pago correspondiente	Una vez cubierto los costos de depreciación y deducible por el cliente, Telcel entrega el equipo celular al cliente y se firma el acuse de recibo correspondiente

Región	Prepago	Pospago
1	664 647 6834	664 633 3300
2	662 259 9172	662 259 9111
3	614 180 1700	614 180 1701
4	818 319 4652	818 319 4020
5	333 669 0252	333 669 0252
6	442 249 5370	442 249 5391
7	222 202 0100	222 202 2525
8	999 930 2170	999 930 3540
9	552 581 3344	552 581 3333

TIEMPO MÁXIMOS DE RESPUESTA A LOS PRINCIPALES TRÁMITES

Mismo día	24 a 48 horas	Más de 72 horas	Hasta 5 días
<input checked="" type="checkbox"/> Información de trámites	<input checked="" type="checkbox"/> Activación rescate plus	<input checked="" type="checkbox"/> Reportes a calidad en el servicio (previa validación de asesor)	<input checked="" type="checkbox"/> Reportes de instalaciones y condiciones de CAC
<input type="checkbox"/> Alta y baja de servicios	<input type="checkbox"/> Activación de seguro celular	<input type="checkbox"/> Ajustes en líneas postpago (de acuerdo al ciclo de facturación)	<input type="checkbox"/> Reportes de mal manejo de la información por personal de telcel
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de plan	<input checked="" type="checkbox"/> Ajustes de saldo prepago	<input checked="" type="checkbox"/> Aclaraciones de casos con distribuidor	Escalamiento a las diferentes áreas: finanzas, mercadotecnia, fraude, recursos humanos, servicio técnico, etc. (tiempo de respuesta 10 días hábiles)
<input type="checkbox"/> Información y cotización de equipos	<input type="checkbox"/> Migración de prepago a postpago	<input type="checkbox"/> Contratación de línea y cambio de equipo con entrega a domicilio	
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de forma de pago	<input checked="" type="checkbox"/> Escalamiento de fallas de servicios de voz, datos y/o SMS a O&M		
<input type="checkbox"/> Información y aclaración de saldos	<input type="checkbox"/> Escalamiento de inconsistencias en facturación a informática		
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de datos en la línea			
<input type="checkbox"/> Configuración de equipos			
<input checked="" type="checkbox"/> Pruebas con equipos y/o línea		<input checked="" type="checkbox"/> Revisión de equipo celular (apoyo con proveedor)	<input type="checkbox"/> Quejas de agencias de investigación y/o despachos (mala atención)
<input type="checkbox"/> Cancelación de línea	<input checked="" type="checkbox"/> Revisión de equipo celular (STT-CAC)		
<input checked="" type="checkbox"/> Información de desbloqueo de equipos			
<input type="checkbox"/> Migración postpago-prepago			
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión de equipo celular			

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A COMETARIOS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS



ATENCIÓN A CLIENTES

Telcel ha diseñado distintos medios y espacios para estar **cerca de ti** y poder ofrecerte toda **la información en el momento** que lo necesites.

¿A dónde ir?

Estos son los Medios de Atención a Clientes que puedes consultar:

➔ Página de Internet: www.telcel.com

¿Qué es?

Aquí descubrirás el **perfil corporativo** de Telcel así como **información comercial** de todos los **productos y servicios** que ofrecemos, organizada por módulos:

- a) Personas
- b) Empresas
- c) Internet móvil Telcel
- d) Mi Telcel
- e) Banda Ancha Móvil
- f) iTelcel

¿Qué puedes hacer?

En general, puedes buscar **toda la información** que necesites sobre líneas en **Prepago (Amigo)** y el detalle de la gama completa de **Planes Tarifarios de voz y datos**, como renta mensual, minutos incluidos y requisitos de contratación. También puedes conocer en qué consisten y como se contratan los **Servicios Adicionales**, equipos, promociones y más.

Atención a Clientes en Línea (CHAT)

¿Qué es?

Ayuda en línea es el portal que te permite **resolver dudas** sobre tu línea o servicio Telcel desde la comodidad de tu computadora ya sea que cuentes con un **Plan Tarifario o Amigo**. El registro y uso del servicio no tiene costo, sólo ingresa a www.telcel.com y ubica el **Chat** en la parte inferior derecha de tu pantalla.

¿Qué puedes hacer?

Con ayuda **en línea** puedes **consultar** y **hacer trámites** como aclaraciones de saldos, configuración de equipos, información de promociones, suspensión o reactivación por robo, entre otros.

Kioscos Telcel

¿Qué son?

Los Kioscos Telcel son **módulos de auto atención** que se encuentran en los **CAC's** y en varias plazas comerciales, los cuales están destinados a acercar una amplia variedad de aplicaciones. Son espacios móviles donde el público en general tiene acceso a servicios de datos para sus dispositivos móviles. Esta experiencia tiene dos tipos de enfoque: el **entretenimiento** y la **comunicación**, a través de ellos se puede **conocer y aprender** diversas actualizaciones de los equipos, todo en un solo lugar con asistencia de los expertos de Telcel, quienes ayudarán a familiarizarse con los servicios y brindarán consejos de cómo sacar las mayores ventajas de la tecnología que ofrece Telcel.

¿Qué puedes hacer?

Si tienes un Plan tarifario: Consulta de Saldo, Estado de Cuenta o Círculo Azul.

Si tienes amigo: Consulta de de Saldo Amigo.

Para todos: Servicio Técnico, Atención a Clientes en Línea, Portabilidad, Consulta de Equipos, Descargas Gratis y Servicios de Valor Agregado.

Cajeros ATM Telcel

¿Qué son?

Son los módulos de auto-atención en los cuales tus clientes pueden realizar pagos y consultas.

¿Qué puedes hacer?

Con ayuda **en línea** puedes **consultar** y **hacer trámites** como aclaraciones de saldos, configuración de equipos, información de promociones, suspensión o reactivación por robo, entre otros.

➔ **Pago** de facturas y compra de Saldo.

➔ **Consulta** de Estado de Cuenta y Saldo al Corte.

Centro de Atención Telefónicos (*264 Y *111)

¿Qué es?

Lo **Centros de Atención Telefónica** son espacios donde puede obtenerse diversa información de Telcel en una sola llamada. Puedes acceder a ellos, llamando sin costo desde tu Equipo Terminal al ***111**, en la modalidad de **Pospago** y ***264 en Prepago (Sistema Amigo)**.

Adicionalmente, cada una de las regiones celulares en las que está dividido el país tiene un número **01800 sin costo** disponible para ti. Consulta la marcación correspondiente a tu zona en tu factura Telcel o bien en la sección **“Atención a Clientes”** de nuestro sitio **www.telcel.com** en Internet.

También ponemos a tu disposición los siguientes números de servicio con costo:

Región	Prepago	Pospago
1	664 647 6834	664 633 3300
2	662 259 9172	662 259 9111
3	614 180 1700	614 180 1701
4	818 319 4652	818 319 4020
5	333 669 0252	333 669 0252
6	442 249 5370	442 249 5391
7	222 202 0100	222 202 2525
8	999 930 2170	999 930 3540
9	552 581 3344	552 581 3333

¿Qué puedes hacer?

Los servicios que puedes efectuar, entre otros son:

- ➔ **Suspensión o reactivación** de servicio por robo o extravío de tu Equipo Terminal.
- ➔ **Consulta o aclaración** de saldos o cualquier asunto relacionado **Telcel o el servicio**.
- ➔ **Cambios** de domicilio.
- ➔ **Activar o cambiar** números gratis, números frecuentes, además de **cancelar o dar de alta** un servicio.
- ➔ **Solicitar información** sobre planes, promociones, Círculo Azul y otros servicios.
- ➔ **Asesoría técnica** de equipos o líneas.
- ➔ **Presentar reportes** de fallas.
- ➔ Información para **contratación o cancelación** de líneas.
- ➔ **Asistencia** de servicios de datos.

Centro de Atención a Clientes (CAC'S)

¿Qué son?

Son los **Centros de Atención Personalizada de Telcel** que están ubicados estratégicamente en todo el país.

¿Qué puedes hacer?

- ➔ **Contratación** de una línea en **Prepago y Pospago**
- ➔ **Compra** de Equipo terminal
- ➔ **Compra** de **Amigo Kit**
- ➔ **Cambio** de número
- ➔ **Cambio** de Región
- ➔ **Cesión** de Derechos
- ➔ **Cambio** de Sim Card
- ➔ **Portabilidad**
- ➔ **Migraciones**
- ➔ **Cambio** de datos
- ➔ **Revisión Técnica** de Equipo terminal
- ➔ **Aclaraciones**

Servicio Técnico Telcel (STT)

¿Qué es?

Es un **Centro de Atención Especializada** en el que recibirás asesoría profesional de técnicos altamente capacitados de las principales marcas fabricantes de Equipos terminales.

¿Qué puedes hacer?

Podrás realizar **trámites** dentro y fuera de garantía, **revisión, reparación y configuración** de tu Equipo terminal en el menor tiempo posible y con la calidad y seguridad que sólo Telcel te puede dar.

Instituto Federal de Telecomunicaciones y PROFECO

Además de lo mencionado, pensando en nuestros usuarios, junto con la **PROFECO** y el **IFT** se han implementado diversas opciones, que **ayudan a la solución** más eficaz de controversias por medio de la conciliación:

CONCILIANET

Es un módulo de solución de controversias a través de Internet, que permite al usuario presentar sus quejas desde cualquier lugar del mundo con acceso a Internet, llevándose a cabo las audiencias de conciliación en una sala virtual, eliminando de esta manera las filas, la espera y el papel. Fuimos invitados por la PROFECO a participar en este proyecto en razón de los avances en soluciones en los que hemos trabajado.

SOY USUARIO (IFT)

Es un **portal en Internet** para la solución de controversias, que permite al usuario **presentar sus quejas** desde cualquier lugar del mundo con acceso a Internet, a través de la página en Internet del IFT: <https://www.soyusuario.ift.org.mx/>

CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

A través del número **01 800 900 6565**, se lleva a cabo la **Conciliación Telefónica Inmediata**, que ofrece **servicio a las nueve regiones del país** para resolver quejas de consumidores en cuestión de minutos, con un alto porcentaje de efectividad.

Mi Telcel

¿Qué es?

Es un sitio de **autogestión** en Internet a través del cual los usuarios de Telcel tienen acceso a **herramientas** que los ayudan en la **autogestión** de tu línea y servicios contratados, así como, te permite **consultar** en línea información importante o bien **activar o desactivar** servicios o recibir asistencia vía **Chat**.

¿Qué puedes hacer desde Mi Telcel?

Si tienes un **Plan Tarifario (postpago)** consulta sin costo:

- ➔ Estado de Cuenta y Factura
- ➔ Consumo de datos
- ➔ Detalle de llamadas nacional
- ➔ Puntos **Círculo Azul**
- ➔ Saldo
- ➔ Fecha de corte, entre otros

Además:

- ➔ Paga tu Factura en línea
- ➔ Contrata y da de baja servicios adicionales
- ➔ Recarga Saldo a líneas Amigo
- ➔ Gestiona tu lista de **Números Gratis**, entre otros

Si tienes una línea de **Amigo de Telcel (prepago)**, consulta sin costo:

- ➔ Tu Saldo y vigencia
- ➔ Contrata y cancela servicios adicionales, entre otros
- ➔ Estado de Cuenta **Amigo**

Además:

- ➔ Recarga Saldo a tu Amigo con cargo a tarjeta de crédito
- ➔ Consumo de datos; entre otros
- ➔ Gestiona tu lista de **Números Gratis y Frecuentes**

Consideraciones

- ➔ El sitio está desarrollado para ser utilizado con cualquier explorador: **Mozilla, Explorer, Safari, Chrome, etc.**
- ➔ El registro en **Mi Telcel** solo se puede realizar si la línea está **activa**.
- ➔ En **Pospago** el envío de factura por correo electrónico no cancela el envío a través de correo o mensajería .
- ➔ En **Pospago**, las líneas que tengan contratado el detalle de llamadas, es necesario **activar los módulos restringidos** para que puedan visualizarlo en **Atención a Clientes en Línea**.
- ➔ En **Pospago**, pago de factura de forma **segura**.
- ➔ Las **líneas corporativas** no pueden consultar la factura en línea **ni activar** el envío de factura por correo electrónico.



| POLÍTICAS DE SERVICIO

Política de Aplicación de Penas Convencionales

Planes de Renta (Pospago) contratados a partir del 12 de agosto de 2014

Aplica para Planes Tarifarios (Pospago) contratados a partir del 12 de agosto de 2014.

A continuación se detalla la política de aplicación de penas convencionales que **Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.**, en adelante ("**Telcel**" o "**la Empresa**"), aplica a todos los Clientes que hayan contratado un **Plan Tarifario (Pospago)** a partir del 12 de agosto de 2014, cuya vigencia se encuentre sujeta a un **Plazo Forzoso**, que deseen dar por terminada de manera anticipada la relación contractual adquirida con la Empresa.

Inicialmente, es importante resaltar que el Cliente, al momento de realizar la contratación de su **Plan Tarifario**, tiene la **libertad** de decidir el **Plazo Forzoso** al que desea comprometerse y sujetarse. Por lo tanto, si el Cliente da por terminada su relación contractual con Telcel de forma anticipada al **Plazo Forzoso** al que se comprometió, deberá cubrir por concepto de **Pena Convencional** la cantidad resultante de multiplicar el **Cargo Mensual por Equipo** correspondiente al equipo adquirido, por los meses restantes del **Plazo Forzoso**.

Por ejemplo:

- Si el Cliente contrata un **Plan Tarifario** cuyo Cargo Mensual por Equipo fuera de **\$150.00** mensuales, sujeto a un **Plazo Forzoso de 12 meses**, y decidiera dar por terminada de manera anticipada su relación contractual con Telcel en el **sexto** mes; el suscriptor deberá cubrir por concepto de **Pena Convencional** la cantidad que resulte de multiplicar **\$150.00** por los **6 meses** restantes, es decir, para el ejemplo que nos ocupa, la cantidad de **\$900.00**.

Finalmente, se **reitera** a los Clientes que con el propósito de proveer toda la información necesaria para el caso en que decidan **solicitar la terminación anticipada de su Contrato**, Telcel les informará en cada factura mensual, el monto calculado que deberá pagar como **Pena Convencional**, solo en caso que decidiera llevar a cabo la terminación anticipada de su Contrato durante el periodo de facturación corriente.

Todo lo anterior, **sin perjuicio del pago** de los demás cargos que le pudieran corresponder al Cliente, por consumos realizados previo a la solicitud de cancelación correspondiente.

Planes de Renta (Pospago) contratados antes del 12 de agosto de 2014

Aplica para Planes Tarifarios (Pospago) contratados antes del 12 de agosto de 2014.

A continuación se detalla la política de aplicación de penas convencionales que **Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.**, en adelante ("**Telcel**" o "**la Empresa**"), aplica a todos los suscriptores que hayan contratado un plan tarifario (**Pospago**) antes del 12 de agosto de 2014, cuya vigencia se encuentre sujeta a un **Plazo Forzoso**, que deseen dar por terminada de manera anticipada la relación contractual adquirida con la Empresa.

Inicialmente, es importante resaltar que el suscriptor, al momento de realizar la contratación de su **Plan Tarifario**, tiene la libertad de decidir el **Plazo Forzoso** al que desea comprometerse y sujetarse y, por lo tanto, la **Pena Convencional** que se le aplicará en caso de terminación anticipada quedará fijada en virtud del **Plazo Forzoso** elegido por el suscriptor y los meses restantes por pagar al momento de solicitar su terminación anticipada.

Así las cosas, de conformidad con lo previsto en la **NOM-184-SCFI-2012**, publicada en el **Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2012**, Telcel ha previsto en su **Contrato de Prestación de Servicios**, autorizado por la extinta **Comisión Federal de Telecomunicaciones**, hoy **Instituto Federal de Telecomunicaciones**, mediante Oficio **CFT/DO3/USI/DGB/6453/12**, de fecha **17 de diciembre de 2012**, e inscrito en el **Registro Público de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor el día 13 de diciembre de 2012**, bajo el folio **6536-2012 (el "Contrato")**, que:

"[...] VIGÉSIMA SEGUNDA.- PENA CONVENCIONAL.

¹²"[...] 5.2.15.2 Establecer que el consumidor **tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento**, lo cual podrá realizar a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones.

La cancelación del contrato no exime al consumidor del **pago de las cantidades adeudadas** por los servicios de telecomunicaciones utilizados y, en su caso, al pago de la pena convencional que resulte aplicable. [...]"

¹³ Documento disponible para consulta en: www.telcel.com/contrato.

*En caso de contratación de un **Plan Tarifario** sujeto a **Plazo Forzoso**, el **CLIENTE** acepta la **pena convencional** a su cargo señalada en la carátula del presente Contrato, cuyo monto **no podrá exceder en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del Plazo Forzoso. [...]”***

Así las cosas, el suscriptor en todo momento podrá dar por **terminada** su relación contractual **con Telcel** de forma anticipada, al término del **Plazo Forzoso** al que se comprometió cubriendo el monto estipulado como **Pena Convencional**, el cual en ningún caso excederá de la cantidad resultante de multiplicar el **Cargo Fijo Mensual (renta)** correspondiente al **Plan Tarifario** contratado, por los meses restantes del **Plazo Forzoso**.

Todo lo anterior, **sin perjuicio del pago** de los demás cargos que le pudieran corresponder al Cliente, por consumos realizados previo a la solicitud de cancelación correspondiente.

Por ejemplo:

- Si el suscriptor contrata un **Plan Tarifario** cuyo **Cargo Fijo Mensual** fuera de **\$300.86** mensuales, sujeto a un **Plazo Forzoso de 12 meses**, y decidiera dar por terminada de manera anticipada su relación contractual con Telcel en el sexto mes; el suscriptor deberá cubrir por concepto de **Pena Convencional** la cantidad que resulte de multiplicar **\$300.86** por los **6 meses** restantes, es decir, para el ejemplo que nos ocupa, la cantidad de **\$1,805.00**.

Finalmente, se reitera a los suscriptores que con el propósito de proveer toda la información necesaria para el caso en que decidan solicitar la terminación anticipada de su Contrato, Telcel les **informará** en cada factura mensual, el monto calculado que debería pagar como **Pena Convencional**, solo en caso que decidiera llevar a cabo la terminación anticipada de su contrato durante dicho periodo de facturación.

Todo lo anterior, **sin perjuicio del pago** de los demás cargos que le pudieran corresponder al suscriptor, por consumos realizados previo a la solicitud de cancelación correspondiente.

Política de Neutralidad de RED

Acceso móvil a Internet:

Neutralidad de Red y Políticas para la Gestión de Tráfico

El presente documento tiene como finalidad **informar a los usuarios** del servicio de acceso móvil a **Internet de Radiomóvil Dipsa, S.A de C.V. (“Radiomóvil”)**, indistintamente a través de cualquiera de las marcas **“Telcel” y/o “Aló”**, sus derechos derivados de la neutralidad de red, las políticas de gestión de tráfico y administración de red que **Radiomóvil** puede emplear para procurar la calidad óptima de los servicios que presta, así como los factores ajenos a **Radiomóvil** que pueden afectar su calidad.

El servicio de acceso móvil a internet que **Radiomóvil** presta, es proporcionado a los usuarios bajo un principio denominado neutralidad de red, el cual tiene como objetivos la protección al usuario, salvaguardar la libertad de expresión e **información** y **promover innovación**.

Con base en lo anterior, **sin perjuicio del plan y/o paquete** bajo el cual el usuario contrate a **Radiomóvil** el servicio de **acceso móvil a Internet**, el servicio se prestará atendiendo a lo siguiente:

1.- Libre elección

Los usuarios del servicio de acceso móvil a internet de **Radiomóvil** podrán acceder (**dentro del volumen y en el periodo contratados en el plan y/o paquete de que se trate**) a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido en internet, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos, ni bloquear funcionalidad alguna de los equipos terminales.

Igualmente, los usuarios tienen el **derecho** de utilizar para acceder a internet mediante la red de **Radiomóvil**, el equipo terminal de su elección siempre y cuando el mismo se encuentre **homologado**. Lo anterior no implica que cualquier equipo terminal que el usuario pretenda utilizar, reúna las condiciones técnicas necesarias para el acceso móvil a Internet o para poder acceder a un contenido, servicio o aplicación específico, ofrecido en Internet.

2.- No discriminación

Radiomóvil se obliga a **no obstruir, interferir o discriminar contenidos**, aplicaciones ni servicios ofrecidos en Internet de manera arbitraria, en razón del origen o propiedad de los mismos, **salvo cuando sean ilegales o ilícitos**.

3.- Seguridad de red y privacidad a usuarios

Radiomóvil podrá bloquear el acceso a determinados contenidos, **aplicaciones o servicios** con el fin de preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red. Igualmente, **Radiomóvil** podrá **bloquear el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos** en Internet, a petición expresa del usuario, cuando exista orden de autoridad o sean contrarios a alguna normatividad.

4.- Transparencia e información

Radiomóvil ofrece el servicio de acceso móvil a Internet mediante ofertas diferenciadas, atendiendo a las necesidades de los segmentos de mercado y clientes (**tanto usuarios finales como a proveedores de contenidos, servicios y aplicaciones en internet**), por lo cual existen o pueden existir planes y paquetes con diversos niveles de capacidad, velocidad o calidad.

Con base a lo anterior, **Radiomóvil** podrá ofrecer, en términos no discriminatorios, servicios dedicados a los proveedores de contenidos, servicios y/o aplicaciones en internet que así lo requieran.

Las características comerciales correspondientes al servicio de acceso móvil a internet, aplicables a cada paquete y plan ofertado por **Radiomóvil**, se encuentran disponibles en el portal (<http://www.internet.telcel.com>).

5.- Políticas de gestión de tráfico y administración de red

Radiomóvil establece las políticas de gestión de tráfico y administración de la red que se enlistan a continuación con finalidad de prestar el servicio de **acceso móvil a Internet**, procurando condiciones adecuadas de calidad y precio, considerando las características técnicas disponibles en la red de **Radiomóvil** para acceder a la red compartida de Internet.

Esto implica el **aprovechamiento** eficiente de los recursos disponibles en la red de **Radiomóvil**, reconociendo que existen diferentes tipos de tráfico con requisitos y relevancia diversas, haciendo conveniente e incluso, en algunos casos necesario, la adopción oportuna de medidas y acciones para una **óptima experiencia** del usuario en la provisión de los servicios de la red de **Radiomóvil**, así como para la prevención y, en su caso, la solución de situaciones anómalas que pudieran afectar al **usuario y/o la seguridad** de la red.

5.1 Optimización del Tráfico

Es la adecuación de algunos contenidos descargables (**tales como páginas web, imágenes y videos**), con el objeto de mejorar la experiencia de navegación en el equipo terminal del usuario, lo que se traducirá también en un uso más eficiente de la red de datos y beneficiando al usuario con un menor consumo del volumen de datos disponibles de acuerdo a su **plan y/o paquete**.

Es de mencionar que **medidas análogas** a las mencionadas, suelen ser **realizadas** por el equipo terminal, aplicaciones instaladas en él, así como por los propios **proveedores** del contenido o servicio en Internet, entre otros.

5.2 Administración de las Direcciones IP

Radiomóvil, al igual que todo proveedor de servicios de acceso a Internet, requiere de las denominadas "**direcciones IP**", las cuales son asignadas por organizaciones ajenas al control de **Radiomóvil**, quien administra dichas direcciones de manera eficiente para permitir el acceso a Internet a sus usuarios de manera equitativa, así como para **optimizar** las inversiones realizadas y los recursos disponibles de la red.

Toda vez que se trata de insumos finitos, la administración de **direcciones IP** se realiza de la siguiente manera:

a) Asignación dinámica y compartida de las **direcciones IP "públicas"** para todos los usuarios del servicio de acceso a **Internet móvil**. En términos generales, las **direcciones IP** públicas, son aquellas válidas para acceder a Internet. Las **direcciones IP públicas** con que **Radiomóvil** cuenta son del tipo **IPv4**, lo que implica que una misma dirección puede ser compartida para **64,510 direcciones IP privadas**.

b) Asignación dinámica o estática de direcciones IP “privadas”. Este tipo de direcciones son las que emplea Radiomóvil para poder aprovechar de manera compartida los rangos de **direcciones IP públicas**, con las que se proporciona el acceso **móvil a Internet**.

c) **Sesiones máximas**. La navegación en Internet, así como cada **servicio o aplicación** que requieren del acceso a Internet, generan lo que se conoce comúnmente como **sesiones**, las cuales emplean las **direcciones IP privadas**, por lo que Radiomóvil podrá gestionar la cantidad de direcciones **simultáneas** disponibles al usuario.

5.3 Preservación de seguridad de la red y a la privacidad de los usuarios

La red pública de telecomunicaciones de Radiomóvil es una **vía general de comunicación**. El acceso a los servicios de telecomunicaciones es una garantía constitucional, por lo cual Radiomóvil, las autoridades y aún los usuarios son **responsables** de la seguridad de la misma.

Particularmente, el servicio de acceso a Internet supone riesgos frente acciones deliberadas (**e inclusive involuntarias**), tanto de terceros como de nuestros usuarios.

Dichas acciones pueden afectar la seguridad con la que Radiomóvil presta tanto el servicio de acceso móvil a Internet, como el resto de servicios que emplean su red pública de telecomunicaciones (**tales como llamadas, mensajes, entre otros**), así como afectar a los usuarios no solo en la calidad de los servicios de telecomunicaciones (**incluyendo la experiencia en el acceso a contenidos, aplicaciones y servicios en internet**), sino también comprometiendo su privacidad (**datos personales, transacciones, entre otros**).

Radiomóvil podrá llevar a cabo cualquier tipo de acción para **preservar la seguridad de la red y/o la privacidad** de los usuarios, incluyendo bloquear o filtrar el tráfico entrante o saliente del servicio de acceso a Internet de nuestros usuarios, así como el acceso de nuestros usuarios a contenidos, aplicaciones o servicios que sean ilegales o ilícitos, o bien en los casos en los que medie orden de autoridad.

5.4 Priorización de Tráfico

Consiste en que Radiomóvil pueda prestar servicios de acceso a internet considerando las características técnicas especiales de cada tipo de tráfico (**por ejemplo, retardo mínimo de respuesta**), tales como aplicaciones en tiempo real, servicios de seguridad, servicios de telemetría (**por ejemplo, medición remota de procesos industriales**) voz sobre IP y video conferencia de alta calidad, entre otros.

En virtud de lo anterior, Radiomóvil puede llevar a cabo acciones de priorización del tráfico, atendiendo a los recursos disponibles en la red de Radiomóvil en un momento y ubicación determinados, particularmente ante situaciones que pueden comprometer la calidad de servicios básicos de telecomunicaciones, así como en beneficio de la **experiencia del usuario**.

6.- Factores que afectan la calidad del servicio de acceso a Internet

Radiomóvil cuenta con la red de telecomunicaciones móviles con la **mayor cobertura y capacidad del país**, llevando a cabo inversiones para su ampliación y mejora, así como para la **innovación en tecnologías** y servicios disponibles.

Sin embargo, la calidad del servicio de acceso a **Internet móvil**, se puede ver afectada por factores tales como:

- ➔ La tecnología disponible para que el usuario acceda al servicio de **Internet móvil** de acuerdo a su ubicación (**las zonas de cobertura por tecnología están disponibles en www.telcel.com/cobertura**).
- ➔ La ubicación del usuario en interiores (**especialmente en estructuras subterráneas, elevadores, helicópteros, entre otros**).
- ➔ Características técnicas del equipo terminal del usuario, su configuración, **programas instalados**, así como por la cantidad de aplicaciones y servicios en ejecución (**incluso aquellos que no utilizan el servicio de acceso a Internet**), su estado de conservación y el uso de accesorios que pudieran limitar su capacidad de **recepción y/o transmisión**.
- ➔ **Interferencias y daños** generados por terceros, tales como fenómenos naturales (**lluvias torrenciales, terremotos**), bloqueadores de señal y actos vandálicos.
- ➔ Eventos que generen un **incremento extraordinario** en la demanda servicios de la red (**tales como catástrofes y eventos masivos**).
- ➔ Características propias de Internet (**capacidad y disponibilidad de rutas a partir del punto terminal de la red de Radiomóvil para alcanzar al servidor de destino, entre otras**), así como las propias de cada servicio, aplicación y contenido en Internet, sobre las cuales **Radiomóvil** no tiene control (**incluyendo la capacidad de los servidores del proveedor del contenido, servicio o aplicación**).



Política de Uso Justo

¿Qué es la Política de Uso Justo?

La **Política de Uso Justo (PUJ)** es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a los planes que cuentan con un producto de navegación “ilimitada”.

¿En qué consiste?

Si cuentas con un **plan tarifario** que incluye el uso de datos nacionales ilimitados, navegarás con el mayor ancho de banda disponible (**en función de la tecnología instalada en la zona de cobertura donde te encuentres y de la concentración de tráfico principalmente**), hasta llegar a una cuota de megabytes (**MB**) o gigabytes (**GB**) determinada por la oferta comercial del plan tarifario o de datos que tengas contratado.

Si dicha cuota es alcanzado antes del corte de facturación, podrás continuar haciendo uso del servicio de datos durante el resto del periodo de facturación, con una velocidad máxima de navegación de **128 kbps (Kilobits por segundo)**, misma a la que podrás seguir navegando sin costo adicional.

Esta graduación en el ancho de banda utilizado para navegar no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas **aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web** que el usuario desee utilizar; por lo que el usuario podrá continuar navegando, utilizando sus aplicaciones, descargando contenidos y accediendo a los sitios en Internet de su preferencia.

Si dicha cuota es alcanzado antes del corte de facturación, podrás continuar haciendo uso del servicio de datos durante el resto del periodo de facturación, con una velocidad máxima de navegación de **128 kbps (Kilobits por segundo)**, misma a la que podrás seguir navegando sin costo adicional.

Esta graduación en el ancho de banda utilizado para navegar no implica **restricción o limitante** alguna en el acceso a las diversas **aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web** que el usuario desee utilizar; por lo que el usuario podrá continuar **navegando**, utilizando sus aplicaciones, descargando contenidos y accediendo a los sitios en Internet de su preferencia.

¿Por qué decae la velocidad?

La velocidad de navegación **es reducida** con la finalidad de evitar la **sobresaturación de la red**; de tal forma, que todos los usuarios puedan disfrutar del servicio con una **velocidad promedio** estable y de calidad. La velocidad bajará por:

- ➔ Alcanzar la cuota de **navegación mensual** incluida en tu plan. Recuerda, esto sucede sólo si llegas a dicha cuota.
- ➔ El tipo de plan, dado que si bien puedes navegar **ilimitadamente**, una vez que consumas tu cuota de navegación comenzarás a navegar a una **velocidad menor**.

¿A quiénes aplica?

Aplica para **todos los usuarios** que tienen contratado un **Plan Tarifario abierto o mixto/consumo controlado**, ya sean del segmento **masivo o corporativo/empresarial**, que como parte de la oferta comercial del mismo incluya el uso de datos nacionales ilimitados.

¿Cómo mantener el control de tus datos?

Para tener un mejor **control** de tus datos te recomendamos descargar las siguientes aplicaciones:

- ➔ **Mi Telcel** – www.telcelapps.com (disponible para iOS y Android).
- ➔ **Consumo de Internet** - www.telcelapps.com (disponible para iOS, Android y Windows Phone).

También puedes descargar la aplicación para **control de uso de datos** de tu preferencia que encuentres disponible en la **Tienda de Aplicaciones** de tu **Sistema Operativo**.

Desbloqueo de Equipos

Telcel históricamente ha realizado, en conjunto con sus **proveedores o importadores** de Equipos Terminales, importantes esfuerzos para garantizar la **seguridad** en tus comunicaciones, además de ofrecerte los mejores equipos disponibles en el mercado, mexicano, fomentando en todo momento una libre competencia y concurrencia en la venta de equipos a sus usuarios.

En dicho sentido, desde el año **2012**, en apego a la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones y protección al consumidor, nuestros proveedores han desarrollado diversas herramientas y procedimientos para **facilitar el desbloqueo** de los Equipos Terminales comercializados por Telcel, garantizando en los casos aplicables, la posibilidad de utilizar **tarjetas SIM** de otros operadores en el mismo equipo, con lo que podemos garantizarte que el desbloqueo de equipos efectuado en Telcel, se realizará bajo estándares, **herramientas y software** provistos únicamente por fabricantes, situación que no invalidará la garantía original de tu equipo.

Equipos susceptibles de ser desbloqueados:

Amigo de Telcel (Prepago)

Si **adquiriste** un Equipo Terminal en **Amigo Kit** cubriendo el costo total del equipo, no es necesario que solicites el desbloqueo del equipo ya que el mismo te será entregado totalmente libre de cualquier tipo de bloqueo.

Si **cuentas** con un Equipo Terminal en **Amigo Kit** bajo la modalidad de financiamiento a cargo de Telcel, tu teléfono será entregado **bloqueado** para ser utilizado sólo con la red de Telcel durante el plazo que dure el financiamiento. Finalizado el mismo o bien, habiendo cubierto el costo total de tu equipo, podrás solicitar gratuitamente su desbloqueo en cualquiera de nuestros **CACs o STTs**.

Plan Tarifario (Pospago)

Los equipos vinculados a un **Plan Tarifario** y el **plazo forzoso** correspondiente ha terminado (**aplica sólo a planes contratados antes del día 12 de agosto de 2014**) o bien, cubriste el monto por concepto de pena convencional por terminación anticipada, puedes solicitar sin costo, el desbloqueo de tu Equipo Terminal.

Para aquellos **Planes Tarifarios** contratados a partir del **12 de agosto de 2014**, es posible solicitar el desbloqueo de tu equipo sin costo, siempre y cuando hayas cubierto la cantidad resultante de multiplicar el **cargo mensual** por Equipo correspondiente por los **meses restantes** del plazo o, hayas liquidado el costo total de dicha terminal.

Si ya no eres cliente Telcel

Si ya no eres cliente Telcel, pero cuentas con un Equipo Terminal que fue adquirido con nosotros en las modalidades de **Amigo Kit** o **Plan Tarifario** y reunes los requisitos referidos anteriormente; podrás solicitar **gratuitamente el desbloqueo** de tu equipo sin costo en el **Centro de Atención a Clientes Telcel** de tu preferencia, independientemente del método de desbloqueo empleado para tu equipo.

Para los casos anteriores, puedes solicitar el desbloqueo de tu Equipo Terminal en cualquiera de nuestros **CACs** ubicados a nivel nacional o bien, siempre y cuando sea técnicamente posible, en nuestro **portal de Internet**.

Equipos que no son susceptibles de desbloqueo

No serán susceptibles de desbloqueo por ninguna vía, todos aquellos equipos que estén dados de alta en la base de datos de equipos reportados como robados en la base de datos de la GSM Association (**GSMA, por sus siglas en inglés**), además de aquellos modelos declarados con tal carácter por cada proveedor de equipos, misma que está disponible en nuestro sitio electrónico.

El desbloqueo de equipos se realiza bajo estándares, **herramientas y software** provistos por los distintos **fabricantes**, por lo que el procedimiento no invalida la garantía original de tu equipo otorgada por los mismos.

El trámite NO TIENE COSTO.

Política de Uso de Redes Sociales Incluidas (POSPAGO)

Cuando la oferta comercial vigente de Telcel incluya el uso **sin costo adicional** de Redes Sociales y Mensajería Instantánea, su uso se estará a lo siguiente:

FACEBOOK:

El uso de las aplicaciones móviles oficiales que **Facebook®** ha liberado bajo su propia marca tales como: **Facebook®, Facebook Pages®, Facebook Camera®** y **Facebook Messenger®**, así como, el dominio **www.facebook.com**; serán de uso gratuito, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

- ➔ Visualización del **muro personal** o de cualquier **otra persona** o **grupo**.
- ➔ **Publicar** o **cargar** fotos y video en mi muro utilizando las apps oficiales de **Facebook®**.
- ➔ **Guardar** fotos de mi muro o de cualquier **persona** o **grupo**.
- ➔ Dar **“me gusta”** a alguna historia personal o de cualquier otra **persona** o **grupo**.
- ➔ **Comentar** cualquier historia personal o de cualquier otra **persona** o **grupo**.
- ➔ **Compartir** cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra **persona** o **grupo**.

- ➔ Mensajear (**enviar textos**) a través de **Facebook Messenger®**
- ➔ **Compartir** imágenes a través de **Facebook Messenger®**
- ➔ **Recibir** notificaciones desde las aplicaciones oficiales de **Facebook®**

Cuando el usuario **acceda** a través de las aplicaciones: **Facebook®, Facebook Pages®, Facebook Camera®** y **Facebook Messenger®** a alguna de las funcionalidades que a continuación se enlistan, el **consumo de datos** que se generen se cobrará conforme al **Plan Tarifario** o **Paquete contratado**:

- ➔ La **carga y descarga** de fotos **fuera** de las apps oficiales de **Facebook®**

Por ejemplo:

- Utilizando apps como: **Instagram®, Retrica®, Vine®, etc.**

- ➔ La **reproducción de videos** ni la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde el app de **Facebook®** o utilizando **apps** como:

Por ejemplo:

- **YouTube®, Vimeo® o DailyMotion®, etc.**

- ➔ El **redireccionamiento** a cualquier link o URL **externa** a **Facebook®**; aun cuando este haya sido **compartido por este medio** a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de **Facebook®**.

Por ejemplo:

- **Notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/ uso de juegos, etc.**

- ➔ El servicio de **llamadas** o **servicios voz** a través de la aplicación de **Facebook Messenger®**
- ➔ **Compartir** mi ubicación.
- ➔ **Consultar** la ubicación de cualquier contacto.

Telcel no es responsable de las aplicaciones de **Facebook®**, ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con **Facebook®**. En términos de lo anterior, Telcel no es responsable del **funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas** en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

El uso de las aplicaciones de **Facebook®**, se realiza con la **capacidad, calidad, velocidad y cobertura** disponible en el servicio de acceso a internet de Telcel.

WHATSAPP:

El uso de la aplicación móvil oficial que **WhatsApp Inc.** ha liberado bajo su propia marca: **WhatsApp®**, será de uso **gratuito**, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

- ➔ Envío de textos (**mensajear**)
- ➔ Envío de notas de voz (**icono de micrófono**)
- ➔ Envío o **compartir** fotos y videos
- ➔ **Descargas o guardar** fotos y videos
- ➔ Envío o **compartir** contactos de la agenda
- ➔ **Recibir notificaciones** desde la aplicación oficial de **WhatsApp®**

Cuando el usuario **acceda** a través de la aplicación **WhatsApp®** a alguna de las funcionalidades que a continuación se enlistan, el **consumo de datos** que se generen se **cobrará** conforme al **Plan Tarifario** o del **Paquete contratado**:

- ➔ La **carga y descarga** de fotos fuera del app oficial de **WhatsApp®**

Por ejemplo:

- Utilizando apps como: **Instagram, Retrica, Vine, etc.**

- ➔ La funcionalidad para **compartir, reproducir, cargar o descargar** videos fuera del app oficial de **WhatsApp®**

Por ejemplo:

- Utilizando apps como: **YouTube®, Vimeo® o DailyMotio®, etc.**

- ➔ El **redireccionamiento** a cualquier link o URL **externa** a **WhatsApp®**, aun cuando este haya sido compartido por un mensaje de **WhatsApp®**.

Por ejemplo:

- Notas de **periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/ uso de juegos, etc.**

- ➔ El servicio de **llamadas** o **servicios voz** a través de la aplicación de **WhatsApp®**

- ➔ **Compartir** mi ubicación

- ➔ **Consultar** la ubicación de cualquier contacto

Telcel **no es responsable** de la aplicación de **WhatsApp®**, ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con **WhatsApp®** o **WhatsApp Inc.** En términos de lo anterior, Telcel no es responsable del **funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas** en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

El uso de la aplicación de **WhatsApp®**, se realiza con la **capacidad, calidad, velocidad y cobertura** disponible en el servicio de acceso a internet de Telcel.

Nota: Cuando conforme a la oferta comercial vigente se incluya el uso de la mensajería instantánea **WhatsApp®** estando en **Estados Unidos y Canadá**, aplicará las mismas condiciones descritas para su uso estando en **México**.

TWITTER:

El uso de la aplicación móvil oficial que **Twitter Inc.** ha liberado bajo su propia marca: **Twitter®**; así como, el dominio **www.twitter.com**; serán de uso gratuito, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

- ➔ Visualizar el **timeline** personal o de terceros
- ➔ Publicar un tweet
- ➔ Comentar un tweet
- ➔ Dar **favorito** en un tweet
- ➔ Retwitter un tweet
- ➔ Citar tweet
- ➔ Enviar un mensaje directo
- ➔ Recibir notificaciones
- ➔ Publicar o **cargar** fotos en tu timeline
- ➔ Descargar fotos
- ➔ Compartir mi ubicación

Cuando el usuario **acceda** a través de la aplicación para **Twitter®** a alguna de la funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se cobrará conforme al **Plan Tarifario** o del **Paquete contratado**.

- ➔ La carga y descarga de fotos fuera del app oficial de **Twitter®**

Por ejemplo:

- Utilizando apps como: **Instagram, Retrica, Vine, etc.**

- ➔ La **reproducción de videos** ni la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde el app de **Twitter®** o utilizando **apps** como:

Por ejemplo:

- **YouTube®, Vimeo® o DailyMotion®, etc.**

- ➔ El **redireccionamiento** a cualquier link o URL **externa** a **Twitter®**, aun cuando este haya sido compartido a través de un mensaje de **Twitter®**.

Por ejemplo:

- **Notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/ uso de juegos, etc.**

Telcel no es responsable de las aplicaciones de **Twitter®**, ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con **Twitter®**. En términos de lo anterior, Telcel no es responsable del **funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas** en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

El uso de las aplicaciones de **Twitter®**, se realiza con la **capacidad, calidad, velocidad y cobertura** disponible en el servicio de acceso a internet de Telcel.

Política de Uso de Redes Sociales Incluidas (AMIGO DE TELCEL)

Cuando la oferta comercial vigente de **Amigo de Telcel (Esquemas de Cobro, Recargas y Paquetes)**, incluya el uso sin costo adicional de **Redes Sociales y Mensajería Instantánea**, su uso se estará a lo siguiente:

El uso de las **Redes Sociales (Facebook® y Twitter®)** y **Mensajería Instantánea (Whatsapp®)** a través de las aplicaciones móviles oficiales liberadas por **Facebook, Inc., Twitter, Inc. y WhatsApp, Inc.**, así como, los sitios en Internet **www.facebook.com** y **www.twitter.com**, serán sin costo los primeros **1,000 Megabytes (MB)**. Los 1,000 MB aplican de forma conjunta y compartida entre las aplicaciones oficiales y sitios en Internet señalados.

Una vez que has consumido la totalidad de los **1,000 MB** a través de las aplicaciones móviles y/o sitios en Internet indicados, el uso de las aplicaciones móviles y el acceso a los sitios en Internet señalados, **se cobrarán** conforme a la tarifa bajo demanda por **MB** establecida para el **Esquema de Cobro o del Paquete contratado**.

FACEBOOK:

El uso de las aplicaciones móviles oficiales que **Facebook®** ha liberado bajo su propia marca tales como: **Facebook®, Facebook Pages®, Facebook Camera® y Facebook Messenger®**, así como del dominio **www.facebook.com**; serán de uso gratuito **dentro del Territorio Nacional**, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

Funcionalidades de uso **sin costo**:

➔ Visualización del **muro personal** o de cualquier **otra persona o grupo**

➔ **Publicar** mi “estado” personal o **Comentar** el “estado” de cualquier otra **persona o grupo**

➔ **Publicar** o **cargar** fotos y video en mi muro utilizando las apps oficiales de **Facebook®**

➔ **Guardar** fotos de mi muro o de cualquier **persona o grupo**

➔ **Reproducción** de videos

- ➔ **Comentar** cualquier historia personal o de cualquier otra **persona** o **grupo**.
- ➔ o **Compartir** cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra **persona** o **grupo**.
- ➔ Mensajear (**enviar textos**) a través de **Facebook Messenger®**.
- ➔ **Recibir** notificaciones desde las aplicaciones oficiales de **Facebook®**.

Cuando **accedas** a través de las aplicaciones: **Facebook®**, **Facebook Pages®**, **Facebook Camera®** y **Facebook Messenger®** a alguna de la funcionalidades que a continuación se enlistan, el **consumo de datos** que se generen se cobrará conforme a **la tarifa** bajo demanda **por consumo** de Megabytes (**MB**) establecida para el **Esquema de Cobro** activo o, en su caso, del **Paquete contratado**; aún y cuando no hayas agotado los **1,000 MB** incluidos sin costo:

- ➔ La **carga y descarga** de fotos **fuera** de las apps oficiales de **Facebook®**.

Por ejemplo:

- Utilizando apps como: **Instagram®**, **Retrica®**, **Vine®**, etc.

- ➔ La **reproducción de videos alojados fuera de Facebook®** ni la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde el app de **Facebook®** o utilizando **apps** como:

Por ejemplo:

- **YouTube®**, **Vimeo®** o **DailyMotion®**, etc.; aun cuando estos se encuentren **embebidos** o **sean reproducidos** o **accedidos** desde las apps oficiales de **Facebook®**.

- ➔ El **redireccionamiento** a cualquier link o URL **externa a Facebook®**; aun cuando este haya sido **compartido por este medio** a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de **Facebook®**.

Por ejemplo:

- **Notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/ uso de juegos, etc.**

- ➔ El servicio de **llamadas** o **servicios voz** a través de la aplicación de **Facebook Messenger®**.

- ➔ **Compartir** mi ubicación.

- ➔ **Consultar** la ubicación de cualquier contacto.

WHATSAPP:

El uso de la aplicación móvil oficial que **WhatsApp®**, será de uso **gratuito**, estando en **México, Estados Unidos y Canadá**, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

Funcionalidades de uso sin costo:

- ➔ Envío de textos (**mensajear**)
- ➔ Envío de notas de voz (**icono de micrófono**)
- ➔ Envío o **compartir** fotos y videos
- ➔ Descargas o **guardar** fotos y videos
- ➔ Envío o **compartir** contactos de la agenda
- ➔ **Recibir notificaciones** desde la aplicación oficial de **WhatsApp®**

Cuando **accedas** a través de la aplicación **WhatsApp®** a alguna de las funcionalidades que a continuación se enlistan, el **consumo de datos** que se generen se **cobrará** conforme a la **tarifa** bajo demanda **por consumo** de Megabytes (**MB**) establecida para el **Esquema de Cobro** activo o, en su caso, del **Paquete contratado**; aún y cuando no hayas agotado los **1,000 MB** incluidos sin costo:

- ➔ La carga y descarga de fotos **fuera** de **WhatsApp®**

Por ejemplo:

- Utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.;

- ➔ La funcionalidad para **compartir, reproducir, cargar o descargar** videos fuera del app oficial de **WhatsApp®**

Por ejemplo:

- Utilizando apps como: **YouTube®, Vimeo® o DailyMotio®, etc.**

- ➔ El **redireccionamiento** a cualquier link o URL **externa** a **WhatsApp®**; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje de **WhatsApp®**

Por ejemplo:

- Notas de **periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/ uso de juegos, etc.**

- ➔ El servicio de **llamadas** o **servicios voz** a través de la aplicación de **WhatsApp®**.

- ➔ **Compartir** mi ubicación

- ➔ **Consultar** la ubicación de cualquier contacto

Twitter:

El uso de la aplicación móvil oficial que **Twitter®**; así como, el dominio **www.twitter.com**; serán de uso gratuito dentro del **Territorio Nacional**, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

Funcionalidades de uso sin costo:

- ➔ Visualizar el **timeline** personal o de terceros
- ➔ Publicar un tweet
- ➔ Comentar un tweet
- ➔ Dar **favorito** en un tweet
- ➔ **Retwitter** un tweet
- ➔ Citar tweet
- ➔ Enviar un mensaje directo
- ➔ Recibir notificaciones
- ➔ Publicar o **cargar** fotos en tu **timeline**
- ➔ Descargar fotos
- ➔ Compartir mi ubicación

Cuando **accedes** a través de la aplicación para **Twitter®** a alguna de la funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se cobrará conforme a **la tarifa** bajo demanda **por consumo** de Megabytes (**MB**) establecida para el **Esquema de Cobro** activo o, en su caso, del **Paquete contratado**; aún y cuando no hayas agotado los **1,000 MB** incluidos sin costo:

- ➔ La **carga y descarga** de fotos fuera del app oficial de **Twitter®**

Por ejemplo:

- Utilizando apps como: : **Instagram®, Retrica®, Vine®, etc.**

- ➔ La **reproducción de videos** ni la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde el app de **Twitter®** o utilizando apps como:

Por ejemplo:

- **YouTube®, Vimeo® o DailyMotion®, etc.**

- ➔ El **redireccionamiento** a cualquier link o URL **externa** a **Twitter®**, aun cuando este haya sido compartido por un mensaje de **Twitter®**.

Por ejemplo:

- Notas de **periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/ uso de juegos, etc.**

Telcel **no es responsable** de las aplicaciones “WhatsApp®”, “Facebook®” y “Twitter®” ni de los servicios prestados por medio de las mismas, y su uso es derivado de una relación entre el usuario y las empresas propietarias de las mismas. En términos de lo anterior, Telcel no es responsable del **funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas** en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las mismas.

El uso de la aplicación de “WhatsApp®”, “Facebook®” y “Twitter®” se realiza con la **capacidad, calidad, velocidad y cobertura** disponible en el servicio de acceso a internet de Telcel.

Política de Uso Razonable de Servicios Ilimitados

De conformidad con lo establecido en la **Cláusula Primera del Contrato de Prestación de Servicios de Telcel** vigente (el “**Contrato**”), se consideran “**Prácticas Prohibidas**”, entre otros:

a) Cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas **físicas o morales**, que mediante el título legal correspondiente emitido por la **Secretaría de Comunicaciones y Transportes** o el **IFT** tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones.

b) Cualquier **práctica o conducta** cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.

c) La terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de **LA EMPRESA** evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para **concesionarios autorizados** para la terminación de dichas llamadas.

d) El **envío** de mensajes y **transmisión** de datos en general que **disminuya, sature** o de cualquier otra forma **afecte** las funciones de cualquier elemento de la red de **LA EMPRESA** o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos.

e) El **envío** de mensajes o **transmisión** de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como **audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación** de ellos, ya sea **individual o masivo**, cuyo contenido sea de carácter **mercadotécnico** o **publicitario** y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión.

Así mismo, de conformidad con lo establecido en la **Cláusula Novena del Contrato**, es obligación del Cliente destinar los servicios contratados únicamente para su uso personal y no emplearlos en momento alguno para la realización de **Prácticas Prohibidas**.

En éste sentido, y para evitar un “uso de los servicios para un fin distinto a la comunicación interpersonal (**de persona a persona**)”, todos los servicios de (**voz, sms y/o datos**) ofrecidos por Telcel de forma ilimitada (**ya sea en la modalidad de prepago o pospago**), para su uso dentro y/o fuera de **México**, quedarán sujetos a la siguiente **Política De Uso Razonable**:

Queda estrictamente **prohibido** hacer uso de los **servicios de voz, SMS y/o datos** ofrecidos sin límite para otros fine distintos a la comunicación persona a persona y se considerará que el Usuario incurre en una **conducta prohibida** cuando:

- a) Los servicios hayan sido utilizados para fines **fraudulentos, delictivos o ilegales**.
- b) Los servicios hayan sido utilizados para fines de **comercio**
- c) Se detecte el uso de los servicios para la provisión de servicios de telefonía **pública y/o en casetas telefónicas**.
- d) Los servicios sean utilizados como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo **bypass**.
- e) Se detecte el envío de mensajes tipo **"Spam"**.
- d) Los servicios sean utilizados de modo tal que **degraden y/o perturben la red** del operador móvil, o **degraden y/o perturbe los servicios** de otros usuarios.

En caso de detectarse que el Usuario incurre en cualquiera de las **conductas señaladas**, Telcel se reserva el derecho de ejercer las acciones **penales, civiles y/o administrativas** que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de **daños y perjuicios** ocasionados a Telcel, pudiendo en su caso, **suspender o cancelar la** prestación de los servicios, **total o parcialmente**, de manera **temporal o definitiva**, previa notificación al Cliente (**titular de la cuenta**) y/o cualquiera de sus **representantes legales y/o apoderados**.



Cesión de Derechos Total o Parcial de Líneas

Con la finalidad de que el Cliente cuente siempre con la **mejor experiencia de servicios**, Telcel se reserva el derecho para, en cualquier momento **—ya sea por mandato de autoridad competente, administrativa o judicial, o como resultado de alguna fusión o escisión de la Empresa—**, previa notificación a sus Usuarios; llevar a cabo la sesión parcial o total de líneas activas en cualquier modalidad de contratación (**prepago y/o pospago**) a otro concesionario autorizado por el **Instituto Federal de Telecomunicaciones**, de conformidad a lo previsto en la Ley.

De ésta forma, Telcel notificará a sus Usuarios a través de los medios de difusión propios de la empresa (**Estado de Cuenta, mensajes de texto SMS y página en Internet**), la información necesaria para hacer del conocimiento de sus Usuarios la transferencia de líneas y su información al nuevo operador. Esto con la finalidad que éste último pueda continuar brindándoles el servicio y los Usuarios puedan tomar la decisión de continuar o no con dicho servicio sin penalización alguna.

NOS IMPORTA MÉXICO

NOS IMPORTA MÉXICO
Unidos para brindar una experiencia móvil más segura y confiable

Los celulares y las redes móviles pueden aportar soluciones a problemas que nos importan a todos como sociedad.

Los operadores estamos colaborando con autoridades gubernamentales y regulatorias, asociaciones sin fines de lucro y con nuestros propios usuarios, para maximizar el potencial de la tecnología móvil y su contribución económico-social en el país.

INICIATIVAS MÉXICO FEBRERO 2015

HEMOS ASUMIDO COMPROMISOS PARA

- ✓ BRINDARTE MAYORES BENEFICIOS Y UNA EXPERIENCIA MÓVIL MÁS SEGURA Y CONFIABLE.
- ✓ AYUDAR A LAS AUTORIDADES A HACER FRENTE A PROBLEMAS SOCIALES.

[Más información >](#)

ACCESIBILIDAD

Con la finalidad de que todos los Usuarios puedan **disfrutar de los servicios ofrecidos** por Telcel en igualdad de condiciones, Telcel te ayuda a encontrar un dispositivo con las características de accesibilidad que necesitas.

Te brindamos información sobre dispositivos con características de accesibilidad, y ponemos a tu disposición el audio del Contrato de Prestación de Servicios de Telcel en http://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/accesibilidad-telefonos.

Para mayor información respecto de equipos y aplicaciones con características de accesibilidad, te invitamos a visitar la página en **Internet del Global Accessibility Reporting Initiative (GARI)**, en donde podrás encontrar información sobre dispositivos con las características de accesibilidad que mejor se ajusten a sus necesidades. www.gari.info.



CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Como publicada en el *Diario Oficial de la Federación (DOF)* con fecha **06 de junio de 2015** por el *Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)*, de conformidad con el *ACUERDO* mediante el cual la *Procuraduría Federal del Consumidor* y el *Instituto Federal de Telecomunicaciones*, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión*.

Como usuario de los Servicios de Telecomunicaciones¹⁴ estos son tus Principales Derechos:

I. Libertad de Elegir.

1. Libre elección.

TÚ TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás (**ejemplo celular, televisión, tableta, etc.**), el plan y medio de pago que tendrás.¹⁵

La información, **promoción y/o publicidad** deben ser oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento. En todo caso, el proveedor está **obligado a cumplir** lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.¹⁶

2. Servicios adicionales.

TÚ TIENES DERECHO a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.¹⁷

Tienes derecho a que el proveedor te informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos. Asimismo, puedes dar por terminada la prestación de dichos **servicios o productos adicionales**, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio básico.¹⁸

¹⁴ En los servicios de telecomunicaciones se encuentran incluidos: telefonía, datos, banda ancha, Internet, radiocomunicación especializada de flotillas (**trunking o radio**) y televisión de paga.

¹⁵ Art. 191, fracción IV de la *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión* (en lo sucesivo, *LFTR*); 1º, fracción II y 43 de la *Ley Federal de Protección al Consumidor* (en lo sucesivo, *LFPC*)

¹⁶ Art. 7 y 32 de la *LFPC*.

¹⁷ Art. 43 de la *LFPC*.

¹⁸ Art. 86 BIS de la *LFPC*, y numeral 5.2.17.1 de la *Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.* (en lo sucesivo, *NOM 184.*)

II. Derecho a la Portabilidad y el Desbloqueo.

3. Portabilidad.

TÚ TIENES DERECHO a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tu mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que deseas contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las **24 horas** siguientes a tu solicitud, o si así lo deseas, tienes derecho a decidir sobre la fecha en que quieres que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de **5 días hábiles** a partir de que presentes tu solicitud.¹⁹

TÚ TIENES DERECHO a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, a finalizar de manera automática la relación contractual con el proveedor que antes te prestaba el servicio, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos **a ser portados**, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos **portados** podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos.²⁰

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor con el que decidas cambiarte, te proporcione la información necesaria para acceder al **Sistema de Información** en internet que te permita saber el estado que guarda tu solicitud de portabilidad.²¹

Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho a **cancelarlo de manera gratuita**.²²

TÚ TIENES DERECHO a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes.²³

TÚ TIENES DERECHO a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad.²⁴

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.

TÚ TIENES DERECHO cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te **informe por escrito** si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser **desbloqueado**.

TÚ TIENES DERECHO al **desbloqueo del equipo** móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo. Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de **pre-pago**, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la **clave de desbloqueo** de tu equipo al momento de entregártelo.²⁵

¹⁹ Art. 191, fracción III de la LFTR; Regla 13, fracción IV de las Reglas de Portabilidad Numérica.

²⁰ Regla 13, fracción VI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

²¹ Reglas 13, fracción IX, 34, 38 y 39 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

²² Regla 13, fracción XI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

²³ Regla 13, fracción XII de las Reglas de Portabilidad Numérica.

²⁴ Reglas 13, fracción VI, 14 y 16 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

²⁵ Art. 191, fracción XII de la LFTR; numeral 4.2.2. de la NOM 184.

III. Derecho a Condiciones de Contratación Claras, Justas y Equitativas.

5. Información sobre términos y condiciones de contratación.

TÚ TIENES DERECHO a **conocer**, antes de contratar, todos los términos y condiciones **establecidos en el contrato de adhesión**, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Dicho contrato deberá estar disponible en la página de Internet del proveedor.²⁶

Al momento de contratar, el proveedor deberá **entregarte** por escrito **el contrato** de adhesión, el cual debe estar escrito en idioma **español** y con caracteres legibles a simple vista.²⁷

El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la **descripción del servicio que contratarás**, las **obligaciones** de las partes, **los términos y condiciones** bajo los cuales se prestarán los servicios, las **penas convencionales** y los **supuestos de terminación y modificación**. Asimismo, deberá contener las especificaciones **técnicas y comerciales**, incluyendo la **calidad** y, en su caso, **velocidad** del servicio de telecomunicaciones a contratar, entre otras.²⁸

Asimismo, el contrato deberá indicar los **medios disponibles de atención a clientes** y, en su caso, **horarios** de atención de los mismos.²⁹

Tienes derecho a **exigir al proveedor** que **cumpla** con las **condiciones** ofrecidas o implícitas en el contrato de adhesión y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que **difunda u ofrezca**.³⁰

6. Contrato registrado ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato de adhesión a través del cual contrates un servicio, esté **autorizado** y **registrado** por la **Profeco** y ante el **Instituto Federal de Telecomunicaciones**.³¹

El contrato de adhesión que te entregue el proveedor deberá también **estar disponible** en su portal de internet y deberá coincidir con el **autorizado** y registrado en **Profeco** y el **Instituto Federal de Telecomunicaciones**.

Consulta el contrato autorizado y registrado en el portal de internet **www.profeco.gob.mx** y en **www.ift.org.mx**³²

²⁶ Art. 191, fracción V de la LFTR.

²⁷ Art. 85 de la LFPC.

²⁸ Art. 191, fracción VII de la LFTR; numerales 4.6 y 5 de la NOM 184.

²⁹ Numeral 5.2.20. de la NOM 184.

³⁰ Numeral 3.1 de la NOM 184.

³¹ Art. 177, fracción X y 191, fracción V de la LFTR; Art. 86 de la LFPC.

³² Art. 191 fracción V de la LFTR y Numeral 3.4 de la NOM 184.

7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.³³

Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.³⁴

Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.³⁵

En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.³⁶

8. Conceptos de pago desglosados.

TÚ TIENES DERECHO a que en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.³⁷

³³ Numeral 5.2.15.1 de la NOM 184.

³⁴ Art. 177 fracción X de la LFTR; Art. 87 de la LFPC y numeral 5.2. de la NOM.

³⁵ Art. 191, fracción IX de la LFTR; numeral 5.2.15.1 de la NOM 184.

³⁶ Art. 92 TER de la LFPC y numeral 5.2.14 de la NOM 184.

³⁷ Art. 191, fracción XXI de la LFTR; numeral 5.2.19 de la NOM 184.

9. Terminación del Contrato.

TÚ TIENES DERECHO a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo.

Por ejemplo:

- celular, televisión, tablet, etc

y, en su caso, la pena convencional pactada.³⁸

Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con tu proveedor, puedes cancelarlo y el proveedor ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.³⁹

La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el proveedor, incluyendo medios electrónicos.⁴⁰

Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el proveedor no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaren a generar por dicho concepto.⁴¹

³⁸ Art. 191, fracción X de la LFTR.

³⁹ Art. 191 fracción XVIII LFTR.

⁴⁰ Art. 191, fracción V LFTR; numeral 5.2.15.2 de la NOM 184.

⁴¹ Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracción V y XVIII, y 195 de la LFTR.

10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas.

TÚ TIENES DERECHO a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas.

Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables.

En ningún caso, el proveedor podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.⁴²

11. Renovación sin pago del equipo.

TÚ TIENES DERECHO a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.⁴³

12. Suspensión del servicio por falta de pago.

TÚ TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión.⁴⁴

⁴² Art. 191, fracción V LFTR; numerales 3.2 y 5.2.16 de la NOM 184.

⁴³ Art. 191, fracción XX de la LFTR.

⁴⁴ Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracciones V, y 195 de la LFTR.

⁴⁵ Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC; Art. 191 fracciones V, XX y XXI de la LFTR.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.⁴⁵

IV. Cargos por Servicio.

13. Larga Distancia.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).⁴⁶

14. Cobro por segundo.

TÚ TIENES DERECHO a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.⁴⁷

15. Consulta gratis tu saldo.

TÚ TIENES DERECHO a consultar tu saldo sin costo y sin que te condicionen a comprar saldo adicional, así como al abono de tu saldo no consumido a la fecha de expiración, acumulándolo a las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración del mismo.⁴⁸

⁴⁶ Art. 118 fracción. V de la LFTR, Vigésimo Quinto Transitorio del Decreto que expide la LFTR.

⁴⁷ Art. 207 de la LFTR.

⁴⁸ Art. 191 fracciones. I y XVI de la LFTR.

16. Estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas claras y desglosadas.

TÚ TIENES DERECHO a que los **estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas** que expida tu proveedor de servicios, **sean claros, legibles** y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.⁴⁹

En ningún caso, el proveedor **podrá cobrarte servicios** que no hayas aceptado expresamente.⁵⁰

Si eres usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de **prepago**, igualmente TÚ TIENES DERECHO a **solicitar y obtener** comprobantes de pago e información desglosada sobre tu **consumo y cargos** cobrados. El proveedor **deberá informarte** de qué manera puedes obtener dicha información.⁵¹

V. Derecho a la Calidad en el Servicio y en el Equipo Terminal.

17. Derecho a exigir calidad en el servicio.

TÚ TIENES DERECHO a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión.

Recuerda que existen **indicadores de calidad** para el servicio móvil, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el **Instituto Federal de Telecomunicaciones**.⁵²

TÚ TIENES DERECHO a que, en la prestación de los servicios, el proveedor **cumpla con los estándares de calidad** determinados por el **Instituto Federal de Telecomunicaciones**.⁵³

18. Bonificación o descuento.

TÚ TIENES DERECHO a que se **te bonifique** si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por **fallas o cargos** indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el **20%** del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que presentes una **reclamación** y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por **daños y perjuicios**.⁵⁴

⁴⁹ Art. 191 fracción XXI de la LFTR, numeral 5.2.19 de la NOM 184.

⁵⁰ Numeral 4.9 de la NOM 184.

⁵¹ Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC. Art. 191 fracción XXI de la LFTR.

⁵² Art. 191 fracción VII y 195 de la LFTR; numeral 2 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

⁵³ Art. 191 fracción VII de la LFTR.

⁵⁴ Art. 191 fracción XIII de la LFTR; 92 BIS y 92 TER de la LFPC; numeral 5.2.14 de la NOM 184.

19. Garantía mínima y póliza de garantía.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos **sesenta días naturales** a partir de la entrega del mismo.

Para tal efecto, el proveedor deberá **entregarte** con tu equipo, una **póliza** por escrito y en español que deberá contener de manera clara su **alcance, duración, condiciones, mecanismos** para hacerla efectiva, domicilio para **reclamaciones** y establecimiento o lugar para **reparaciones**.⁵⁵

En caso de no otorgar garantía, el proveedor **debe informártelo por escrito**, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.⁵⁶

20. Reparaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas a tu equipo por concepto de garantía, **no se descuente** del plazo de garantía.⁵⁷

Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, el proveedor **deberá entregar** una nueva garantía para las piezas repuestas.⁵⁸

El proveedor **debe asegurar** que se te proporcione la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.⁵⁹

21. Restitución de equipos defectuosos, rescisión y devolución.

Cuando el equipo presente defectos o no sirva para el uso que está destinado, TÚ TIENES DERECHO a optar por la **restitución del equipo, rescindir el contrato y la devolución del precio pagado** o pedir la **reducción del precio**. Además, en cualquiera de los casos anteriores, tienes derecho a la **bonificación** respectiva la cual no podrá ser menor del **20%** del precio pagado.⁶⁰

VI. Derecho a la Información.

22. Información clara y oportuna.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te **informe** antes de la contratación sobre los **precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás** condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, **bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio**.⁶¹

⁵⁵ Art. 77 y 78 de la LFPC; numeral 6.1 de la NOM 184.

⁵⁶ Numeral 4.2.3.2 de la NOM 184.

⁵⁷ Art. 83 de la LFPC.

⁵⁸ Art. 83 de la LFPC.

⁵⁹ Numeral 3.5 de la NOM 184.

⁶⁰ Art. 82 de la LFPC.

⁶¹ Art. 195 de la LFTR; 7 de la LFPC.

TÚ TIENES DERECHO a conocer la cobertura del proveedor, la cual podrás consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de internet del proveedor y deberá proporcionártela en caso de que la solicites.⁶²

23. Acceso a la información para la defensa de tus derechos

TÚ TIENES DERECHO a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en tu servicio que realices ante el proveedor. Si el medio de atención del proveedor fue telefónico, el proveedor está obligado a informarte que tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.⁶³

TÚ TIENES DERECHO a ser informado del estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites.

24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas.

TÚ TIENES DERECHO a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta o presentar una reclamación sobre el servicio que se te proporciona.⁶⁴

En el caso de telefonía móvil, el sistema de atención deberá ser telefónico, para lo cual una vez que hayas accedido al mismo y elijas hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para que te atiendan no deberá exceder de sesenta segundos.⁶⁵

25. Tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que te respeten la tarifa registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que ofrecen los proveedores de cualquier servicio de telecomunicaciones.⁶⁶

En caso de que las tarifas que te apliquen no se encuentren registradas ante el Instituto, o si lo están, no se te respetan, puedes presentar tu queja o denuncia.

VII. Derecho a la Privacidad y a la Protección de Datos Personales.

26. Protección de tus datos personales.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tu información personal, como tu nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros.⁶⁷

⁶² Numerales 4.5.6, 4.6 y 5.2.8 de la NOM 184.

⁶³ Art. 1, fracciones III, VI, 7 y 7 BIS de la LFPC.

⁶⁴ Numeral 3.3 de la NOM 184.

⁶⁵ Numeral 5.3.6 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

⁶⁶ Art. 177 fracción IX y 195 de la LFTR; 4.5.8., 5.2.6 y 5.2.6.1 de la NOM 184.

⁶⁷ Art. 191 fracción II de la LFTR.

Asimismo, tiene la obligación de **informarte** qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. **TIENES DERECHO** a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los **finés que autorizaste** y en todo momento, tienes derecho a la **seguridad del resguardo** de los mismos.⁶⁸

En cualquier caso, puedes **Acceder, Rectificar, Cancelar** tu información y **Oponerte** a su uso, lo cual se conoce comúnmente como **“Derechos ARCO”**.⁶⁹

En caso de **pérdida o daño** causado a tus datos personales, el proveedor **debe notificarte**.⁷⁰

VIII. Derechos de Accesibilidad de los Usuarios con Discapacidad.

29. Equipos o dispositivos accesibles para personas con discapacidad.

TÚ TIENES DERECHO a contar, **previa solicitud** de tu parte, con **equipos o dispositivos**, que tengan **funcionalidades, programas o aplicaciones**, que permitan la accesibilidad a personas con **discapacidad motriz, visual y auditiva**.⁷¹

Además, tienes derecho a **acceder a un número telefónico** para servicios de **emergencia** que contemple mecanismos que permitan **identificarte y ubicarte geográficamente**.⁷²

30. Las instalaciones o centros de atención contarán con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las instalaciones o centros de atención al público de tu proveedor, cuenten con **adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad**, así como con personal capacitado para que tú recibas una atención adecuada.⁷³

31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público del proveedor, cuenten con **funcionalidades de accesibilidad**, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.⁷⁴

⁶⁸ Art. 16 y 19 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. (en lo sucesivo, LFPDPPP)

⁶⁹ Art. 22 de la LFPDPPP.

⁷⁰ Art. 19 y 20 de la LFPDPPP.

⁷¹ Art. 190 fracción II de la LFTR.

⁷² Art. 191 fracción XIX de la LFTR.

⁷³ Art. 200 fracción III de la LFTR.

⁷⁴ Art. 200 fracción IV de la LFTR.

⁷⁵ Art. 200 fracción VI de la LFTR.

⁷⁶ Art. 200 fracción VII y VIII de la LFTR.

IX. Derecho a la NO Discriminación.

32. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda **discriminar** por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que **menoscabe o anule** tus derechos y libertades como persona.⁷⁷

33. Derecho a la neutralidad de la red.

TÚ TIENES DERECHO a **acceder** a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor, dentro del marco legal aplicable, **sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones**.

TÚ TIENES DERECHO a **conocer**, a través del portal de internet del proveedor, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.⁷⁸

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor **preserve tu privacidad y la seguridad** de la red, a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios. También tienes derecho a **recibir** la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de internet.⁷⁹

X. Derecho de Acceso Gratuito a un Número Telefónico de Servicios de Emergencia.

34. Servicios de emergencia.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor **te informe** el número único de **emergencias** y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá **identificar y ubicar geográficamente tu llamada** y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.⁸⁰

⁷⁷ Art. 191 fracción XIV y 200 fracción V de la LFTR; 58 de la LFPC.

⁷⁸ Art. 145 fracción IV y 146 de la LFTR, numeral 4.5.6 de la NOM 184.

⁷⁹ Artículo 145 y 146 de la LFTR

⁸⁰ Art.190 fracción IX y 200 fracción IV de la LFTR.

XI. Derecho a la Suspensión del Servicio por Reporte de Robo o Extravío.

35. Reporte de robo o extravío de equipos.

TÚ TIENES DERECHO a reportar a tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles.⁸¹

Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio.⁸²

XII. Derechos Adicionales de los Usuarios de Televisión de Paga (POR CABLE O VÍA SATÉLITE).

36. Recibir gratuitamente las señales de TV Abierta.

TÚ TIENES DERECHO a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable.

⁸¹ Art. 190 fracción V de la LFTR.

⁸² Art. 190 fracción VI; Art. 1° de la LFPC.

Si cuentas con televisión de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV Abierta de los canales “Canal de las Estrellas”, “Canal 5”, “Azteca Siete” y “Azteca Trece”, así como, los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.⁸³

37. Bloqueo de aplicaciones o servicios.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición por los mismos medios disponibles para realizar la contratación.⁸⁴

38. Control parental.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte, y que publiquen de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que puedas operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.⁸⁴

⁸³ Art. 164 y 165 de la LFTR, y Art. 2° y 3° de los Lineamientos generales en relación con lo dispuesto por la fracción I del artículo octavo transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 60., 70., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en Materia de Telecomunicaciones.

⁸⁴ Art. Art. 197 de la LFTR.

XIII. Derecho a la Protección.

39. Derecho al acceso a los órganos administrativos.

TÚ TIENES DERECHO a la protección y representación de **Profeco** para asegurar que tus derechos sean **respetados**, con vistas a la prevención de daños **patrimoniales y morales individuales y colectivos**, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.⁸⁶

40. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del proveedor.

TÚ TIENES DERECHO a **presentar quejas y denuncias** ante el **Instituto Federal de Telecomunicaciones** y la **Procuraduría Federal del Consumidor**, ante cualquier incumplimiento del proveedor.

Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante **Profeco**, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, **no te suspendan los servicios** de telecomunicaciones por falta de pago.⁸⁷

Tienes derecho a **presentar una queja** ante el **Instituto Federal de Telecomunicaciones** por las fallas de los servicios o incumplimientos de los operadores a sus obligaciones, a efecto de que se hagan las verificaciones correspondientes y, en su caso, se inicie un procedimiento de sanción.

41. Representación colectiva.

TÚ TIENES DERECHO a ser **representado** en una acción colectiva ante el **incumplimiento de un proveedor**, para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que **dañaron tus intereses y tu patrimonio** y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser **Profeco**, una **asociación de consumidores registrada** o bien un **grupo** de por lo menos **30 consumidores afectados** que firmen la demanda.⁸⁸

Estos son tus principales **derechos** como usuario de servicios de telecomunicaciones, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes y aplicables que el proveedor de servicios tiene la obligación de **respetar**.

Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de **Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones** www.ift.org.mx o la página de la **Procuraduría Federal del Consumidor** www.profeco.gob.mx y recuerda **TÚ TIENES DERECHO.**”

⁸⁵ Art.197 y 225 de la LFTR.

⁸⁶ Art. 24 fracciones I y II, y 26 de la LFPC.

⁸⁷ Art. 113 de la LFPC.

⁸⁸ Art.26 de la LFPC.



 **telcel**

