



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos
de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N° PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/028/2021

Expediente PFC.H.C.1/440/2020.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: TELMOVIL

OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET

NÚMERO DE REGISTRO: 018-2021

FECHA DE REGISTRO: 25/01/2021

AUTORIZACION

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

FOLIO: FET099693AU-519208

VIGENCIA: 22/12/2030

NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, al 25 de enero del año 2021.

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

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **018-2021** de fecha **veinticinco de enero del dos mil veintiuno**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos
de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N° PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/028/2021

Expediente PFC.H.C.1/440/2020.

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

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





TELMOV MÓVIL

TELMOV MÓVIL, S.A. DE C.V.

TMO200929AQ5

TELEFONO: 5562686064 Web: www.telmovil.mx CORREO ELECTRONICO: info@telmovil.mx
DOMICILIO: Av Eje Central Lázaro Cárdenas No 49, Interior C, Col Centro, Alcaldía Cuauhtémoc.
CP 06000, CDMX, México

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL INALAMBRICO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TELMOV MOVIL") Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES

DECLARACIONES

1. Las partes declaran:

- Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. TELMOV MOVIL se obliga a prestar el servicio de Internet Residencial Inalámbrico (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el SUSCRIPTOR haya pagado.

TELMOV MOVIL se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir, se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que TELMOV MOVIL inicie la prestación del servicio.

TELMOV MOVIL es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

TELMOV MOVIL no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

SEGUNDA: La **VIGENCIA** del presente contrato es **indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización de TELMOV MOVIL.

TERCERA: EQUIPO. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado ante las autoridades y TELMOV MOVIL. TELMOV MOVIL informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultando la siguiente liga de internet: www.telmovil.mx

2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

TELMOV MOVIL mantendrá activo la SIM por un plazo de 180 días a partir de la fecha de vencimiento de la última RECARGA, vencido el periodo de vigencia contratado en la RECARGA, TELMOV MOVIL no cancelará, ni suspenderá la SIM dentro de los siguientes 180 días posteriores al término de la vigencia de la última RECARGA. Si el SUSCRIPTOR desea realizar una RECARGA vencidos los 180 días antes indicados, primero deberá comunicarse con el área de atención a clientes de TELMOV MOVIL para reactivar la SIM y poder contratar nuevamente el Servicio al momento de su nueva RECARGA.

QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR. El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno www.telmovil.mx, y a través de aplicación móvil para dispositivos Android e IOS TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.



TELMOV MÓVIL
TELMOV MÓVIL, S.A. DE C.V.
TMO200929AQ5

TELÉFONO: 5562686064 Web: www.telmovil.mx CORREO ELECTRÓNICO: info@telmovil.mx
DOMICILIO: Av Eje Central Lázaro Cárdenas No 49, Interior C, Col Centro, Alcaldía Cuauhtémoc.
CP 06000, CDMX, México

- La cobertura donde TELMOV MOVIL ofrece el Servicio: www.telmovil.mx
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.telmovil.mx
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.telmovil.mx
- Estado de cuenta o detalle de consumos: www.telmovil.mx y a través de aplicación móvil para dispositivos Android e IOS "TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V."
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico **5562686064**, así como el correo electrónico atc@telmovil.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

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

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

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. TELMOV MOVIL podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

TELMOV MOVIL debe ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPTOR puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. TELMOV MOVIL se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultados en el portal www.telmovil.mx, en el que para acceder a los mismos, el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: ingresar datos personales del SUSCRIPTOR (nombre, fecha de nacimiento, etc.), número de Servicio (DN),

correo electrónico, domicilio en donde se recibirá el Servicio, número telefónico (fijo/móvil).

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR le hará del conocimiento a TELMOV MOVIL a través de los medios de consulta de información y atención al SUSCRIPTOR que se encuentran establecidos en la cláusula quinta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará a favor del SUSCRIPTOR y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente, la devolución y bonificación se harán a través del medio que convengan las partes, o en su defecto a través de pago en efectivo en el domicilio de TELMOV MOVIL.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el Servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con TELMOV MOVIL y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, EL SUSCRIPTOR podrá ingresar en la página de internet www.telmovil.mx, y realizar el registro con sus datos, para consultar si el servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte TELMOV MOVIL a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica con un número de identificación único del SUSCRIPTOR, y eso hace que el SUSCRIPTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con TELMOV MOVIL.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el SUSCRIPTOR deberá hacerlo del conocimiento a TELMOV MOVIL para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el Servicio, el SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que TELMOV MOVIL utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga www.telmovil.mx

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la SIM y el primer consumo o conexión a la red de TELMOV MOVIL, que realice el SUSCRIPTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPTOR que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.



TELMOV MÓVIL
TELMOV MÓVIL, S.A. DE C.V.
TMO200929AQ5

TELEFONO: 5562686064 Web: www.telmovil.mx CORREO ELECTRONICO: info@telmovil.mx
DOMICILIO: Av Eje Central Lázaro Cárdenas No 49, Interior C, Col Centro, Alcaldía Cuauhtémoc.
CP 06000, CDMX, México

NOVENA: RECARGAS. Todas las recargas que el SUSCRITOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

TELMOV MOVIL podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

TELMOV MOVIL se obliga a informar al SUSCRITOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico móvil del SUSCRITOR, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio y si el SUSCRITOR desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

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

El SUSCRITOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de Servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

DÉCIMA PRIMERA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. TELMOV MOVIL podrá suspender el Servicio, previa notificación al SUSCRITOR, ya sea por escrito o a través de los medios de comunicación oficial aceptados en el presente Contrato, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.

2. Por declaración judicial o administrativa.

3. A solicitud del SUSCRITOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor, en estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRITOR, TELMOV MOVIL hará la compensación por la parte proporcional de acuerdo con la cláusula Décima Segunda, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, TELMOV MOVIL deberá reanudar la prestación del Servicio de manera automática.

DÉCIMA SEGUNDA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. TELMOV MOVIL deberá bonificar y compensar al SUSCRITOR en los siguientes casos:

1. Cuando **TELMOV MOVIL** no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de TELMOV MOVIL, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRITOR, TELMOV MOVIL hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada. Además, TELMOV MOVIL deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando TELMOV MOVIL realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que TELMOV MOVIL reciba la llamada por parte del SUSCRITOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, TELMOV MOVIL procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRITOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.



TELMOV MÓVIL
TELMOV MÓVIL, S.A. DE C.V.
TMO200929AQ5

TELÉFONO: 5562686064 Web: www.telmovil.mx CORREO ELECTRÓNICO: info@telmovil.mx
DOMICILIO: Av Eje Central Lázaro Cárdenas No 49, Interior C, Col Centro, Alcaldía Cuauhtémoc.
CP 06000, CDMX, México

DÉCIMA TERCERA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, TELMOV MOVIL se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRITOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla TELMOV MOVIL se obliga a informarle al SUSCRITOR a través de los siguientes medios: SMS y correo electrónico.

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

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

DÉCIMA QUINTA: AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga www.telmovil.mx para que el SUSCRITOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al SUSCRITOR que al activar la SIM está aceptando que TELMOV MOVIL utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

TELMOV MOVIL está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRITOR.

DÉCIMA SEXTA. CONTROVERSIA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el

cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, TELMOV MOVIL no podrá interrumpir los Servicios contratados vigentes de acuerdo a la fecha de vencimiento de la recarga contratada. Si el Servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al TELMOV MOVIL, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO por los días que no se prestaron en su periodo de vigencia. Si el Servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del Servicio.

DÉCIMA OCTAVA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 018-2021 de fecha 25 del mes de enero de 2021.

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telmov Móvil, S.A. de C.V.!!Telmovil 018-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telmov_Móvil_S.A.de_C.V.!!Telmovil_018-2021.pdf) y en el siguiente código:



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

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