



**Economía**  
Secretaría de Economía

**Profeco**  
Procuraduría Federal  
del Consumidor



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

**Expediente:** PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/217/2026

**Asunto:** Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones

**Oficio N°:** PFC/SPT/DGDCCAT/680/2026

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: TELMOVIL  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL  
NÚMERO DE REGISTRO: 285-2026  
FECHA DE REGISTRO: 20/05/2026



AUTORIZACIÓN  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET099693AU-519208  
VIGENCIA: 22/12/2030  
NATURALEZA: AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

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

**VISTAS** las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión, el acuerdo de otorgamiento de registro del veinte de mayo de dos mil veintiséis 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; 187 de la Ley en Materia 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, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:



**2026**  
año de  
**Margarita Maza**



# Economía

Secretaría de Economía

# Profeco

Procuraduría Federal  
del Consumidor



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

**Expediente:** PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/217/2026

Una vez realizado el análisis al contenido del contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta dirección general determina **REGISTRAR** el contrato de adhesión, asignándole el número de registro **285-2026** de fecha **veinte de mayo de dos mil veintiséis**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de telefonía móvil a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**NOTA.** Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha **diecisiete de julio de dos mil veinticuatro**, bajo el número **312-2024** para todos los efectos a que haya lugar, por lo que se ordena realizar las anotaciones correspondientes.

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

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

### **NOTIFÍQUESE al proveedor.**

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

LOCM/CAHW/DMBM



2026  
año de  
Margarita  
Maza



**TELMOVIL**  
**TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.**  
**RFC: TMO2000929AQ5**  
**TELEFONO: 55 8957 7777**  
**CORREO ELECTRONICO: atencion.clientes@telmovil.mx**  
**DOMICILIO: AV. EJE CENTRAL LÁZARO CÁRDENAS NO. 49, INTERIOR C, COL. CENTRO,**  
**ALCALDÍA CUAUHTÉMOC. C.P. 06000, CDMX, MÉXICO.**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA, POR UNA PARTE, EL PROVEEDOR “TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.”, Y, POR OTRA PARTE, EL USUARIO FINAL Y/O CONSUMIDOR (EN LO SUCESIVO EL “CONSUMIDOR”), AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

## DECLARACIONES

1. Las partes declaran:
  - a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
  - b) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley en Materia 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.
  - c) Que al momento de que el CONSUMIDOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el CONSUMIDOR haya pagado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (en adelante CRT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados, en el presente instrumento.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir el servicio se va a pagar de manera anticipada a la utilización de los mismos (en adelante el **Servicio o Servicio de Telefonía Móvil**), por lo que la fecha en que se realice la compra de este servicio que podrá ser en los canales y/o puntos de venta que convencionalmente son para hacer recarga será la misma en la que El CONSUMIDOR deberá vincular sus datos personales a la línea telefónica móvil contratada, para que el PROVEEDOR pueda iniciar y mantener activa la línea para la prestación del servicio. Para ello el PROVEEDOR tendrá habilidadá(s) la(s) Plataforma(s) de Gestión y Consulta de Líneas de Telefonía Móvil. En caso de dudas o inconveniente para el proceso de vinculación de las líneas de telefonía móvil, el PROVEEDOR tendrá disponible los medios y canales de atención para asesorar y apoyar al CONSUMIDOR en los procesos de vinculación y/o desvinculación de sus datos personales con las líneas de telefonía móvil que hubiere contratado al PROVEEDOR.

Para realizar la vinculación, el PROVEEDOR deberá validar la identidad del CONSUMIDOR que esté vinculando sus datos personales con su línea telefónica móvil para poder recibir los servicios contratados. Esta validación de identidad se podrá hacer de manera presencial o a través de la plataforma de gestión de Líneas Telefónicas Móviles del PROVEEDOR, en este último caso, el consumidor deberá hacer una prueba de vida, es decir, tomarse un video siguiendo instrucciones aleatorias para demostrar que es una persona viva y

fotografiar su identificación oficial que será cotejada con la imagen del video.

Una vez realizado el proceso de vinculación antes indicado, el PROVEEDOR deberá notificar al CONSUMIDOR que su línea de telefonía móvil ha sido vinculada exitosamente.

El PROVEEDOR como resultado del proceso de vinculación únicamente conservará lo siguientes datos del CONSUMIDOR:

- a) Nombre del titular de la línea telefónica móvil;
- b) CURP del titular de la línea telefónica móvil;
- c) Número de teléfono, vinculado o asociado;
- d) Tipo de identificación presentada por el consumidor;
- e) Resultado y fuentes consultadas, a las que se realizó la validación de identidad; y,
- f) Folio único de vinculación y/o desvinculación que incluirá fecha y hora

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

El PROVEEDOR no puede obligar al CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.** Para que el CONSUMIDOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para recibir el



**TELMOVIL**  
**TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.**  
**RFC: TMO2000929AQ5**  
**TELEFONO: 55 8957 7777**  
**CORREO ELECTRONICO: [atencion.clientes@telmovil.mx](mailto:atencion.clientes@telmovil.mx)**  
**DOMICILIO: AV. EJE CENTRAL LÁZARO CÁRDENAS NO. 49, INTERIOR C, COL. CENTRO,**  
**ALCALDÍA CUAUHTÉMOC. C.P. 06000, CDMX, MÉXICO.**

servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado conforme a lo establecido en la LMTR y las disposiciones jurídicas aplicables. El PROVEEDOR pone a disposición de EL CONSUMIDOR una herramienta en línea en su website: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx) para que consulte si su Equipo es compatible para recibir el servicio, o bien, también podrá comunicarse al número de atención a clientes y proporcionar el número IMEI para validar si es o no compatible técnicamente dicho equipo para poder recibir el Servicio de Telmovil.

#### **CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.**

##### **1. MEDIOS PARA ADQUIRIR LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.**

El CONSUMIDOR podrá adquirir los servicios de telefonía móvil por cualquier medio que podrán ser consultados en la siguiente liga de internet: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx) y de manera electrónica vía Internet en esa misma liga.

El CONSUMIDOR deberá realizar la vinculación de su Línea Telefónica al momento de la adquisición de los servicios para la activación de la misma, si no cumple con todos los requisitos de validación de identidad la línea no podrá activarse.

##### **2. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO**

El Ciclo de Vida de una línea bajo la modalidad de Prepago consta de 5 estados: (I) Activo; (II) Tráfico Entrante; (III) Inactivo; (IV) Cuarentena y (V) Cancelación. Los cuales se detallan a continuación:

###### **A. Activo.**

En estado Activo encontramos a las Líneas nuevas, y a las Líneas existentes que adquieran cualquier servicio de telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga que tengan la vinculación exitosa de las líneas. Este estado tiene una duración según la vigencia del paquete que adquiera el CONSUMIDOR. Durante el tiempo que la línea se encuentre en esta fase, el CONSUMIDOR puede utilizar los distintos saldos con los que cuenta ("Paquetes o Planes Prepago, Paquetes Promocionales, MB promocionales, etc."), para el consumo de los diversos servicios ofrecidos por el PROVEEDOR. Mientras que el CONSUMIDOR se encuentre en la Fase Activo, aun cuando el servicio haya sido agotado en su totalidad, podrá continuar utilizando los saldos promocionales, hasta la fecha de vencimiento de su paquete de telefonía móvil adquirido. Una vez llegado a la fecha de su vencimiento de su paquete adquirido, sin que el CONSUMIDOR realice alguna recarga, la línea pasará al estado de Tráfico Entrante.

###### **B. Tráfico Entrante.**

Este estado tiene una duración de 60 (sesenta) días naturales, la cual comienza al día siguiente a la fecha de vencimiento del paquete de telefonía móvil adquirido o desde la activación, si es que no se ha realizado alguna compra de paquete de telefonía móvil. Durante este estado el CONSUMIDOR sólo puede recibir llamadas y mensajes de texto ("SMS"), pero no tiene navegación de Internet y el CONSUMIDOR no tiene posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS. Durante este estado, el CONSUMIDOR no podrá hacer uso del Servicio de comunicaciones salientes y/o navegar en Internet/datos, hasta que realice una nueva compra de algún paquete de telefonía móvil y regrese al estado Activo.

En este estado el CONSUMIDOR únicamente podrá realizar las llamadas de emergencia a la marcación 911 y recibir mensajes de Alertamiento Masivos en caso de emergencia nacional.

###### **C. Inactivo.**

Una vez concluida la duración del estado de Tráfico Entrante, la línea pasará al estado de Inactivo por un periodo de 30 (treinta) días naturales que comenzarán a partir del día siguiente en que concluyó el estado de Tráfico Entrante.

Durante el estado de Inactivo, la línea quedará totalmente suspendida y el CONSUMIDOR no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico o comunicación de voz, datos, mensajes cortos SMS, salvo las llamadas y/o mensajes de Alertamiento Masivos en caso de emergencia nacional y/o llamadas de emergencia a la marcación 911.

Derivado de los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, publicados el 09 de diciembre de 2025, el CONSUMIDOR activo que no haga el registro y vinculación de su línea de telefonía móvil en el siguiente enlace: <https://rnu.altanredes.com/telmovil/vinculatulinea> automáticamente pasará a estado Inactivo, provocando la suspensión de la línea telefonica móvil.

Finalmente, concluido este estado de Inactivo, la línea pasará a las líneas abandonadas y comenzará el estado de cuarentena. En este estado la línea entra en estado de cuarentena y por ende de pre-desactivación de la SIM.

###### **D. Cuarentena.**

Transcurridos los días a que se refiere el estado de Inactivo, las líneas abandonadas entran en estado de cuarentena con una duración de 90 (noventa) 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 cancelación y re-asignación a un nuevo CONSUMIDOR.

Si el CONSUMIDOR desea recuperar o reactivar su línea, sólo lo puede hacer mediante la compra de un paquete, pero antes



**TELMOVIL**  
**TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.**  
**RFC: TMO2000929AQ5**  
**TELEFONO: 55 8957 7777**  
**CORREO ELECTRONICO: [atencion.clientes@telmovil.mx](mailto:atencion.clientes@telmovil.mx)**  
**DOMICILIO: AV. EJE CENTRAL LÁZARO CÁRDENAS NO. 49, INTERIOR C, COL. CENTRO,**  
**ALCALDÍA CUAUHTÉMOC. C.P. 06000, CDMX, MÉXICO.**

debe llamar al número para atención a clientes para solicitar que se reactive temporalmente la tarjeta SIM y esta estará activa un día más, ese mismo día de reactivación temporal concluirá hasta las 23:59 horas, ya que en automático el sistema de la red lo desactivará de nuevo, por eso debe hacer la recarga inmediatamente, el mismo día que el CONSUMIDOR llame al número para atención a clientes.

#### **E. Cancelación.**

Concluidos los 90 días del estado cuarentena, sin que el CONSUMIDOR hubiera realizado una compra de algún paquete, la línea pasa al estado de Cancelación, que es cuando la línea se pierde para el CONSUMIDOR, ya que entra a la base de datos de números disponibles para reasignación a otro CONSUMIDOR, dejando pasar el periodo que señala la normatividad correspondiente para ser reasignados a un nuevo CONSUMIDOR.

Salvo en el caso de paquetes contratados por el CONSUMIDOR que sean por prepago con vigencia de caducidad, para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el CONSUMIDOR no tiene saldo pendiente de ser abonado, atendiendo a lo establecido en el artículo 185 fracción XVI de la LMTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

### **3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)**

El CONSUMIDOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del CONSUMIDOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El CONSUMIDOR podrá consultar en la liga: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx) la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

El SERVICIO fuera del territorio nacional estará limitado a 30 (treinta) días naturales, una vez excedido este el plazo, se suspenderá el servicio pasando a estado inactivo.

**QUINTA: PORTABILIDAD:** El CONSUMIDOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita la CRT.

El CONSUMIDOR puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al CONSUMIDOR.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al CONSUMIDOR, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por la CRT.

Cuando el CONSUMIDOR contrate los servicios del PROVEEDOR y porte su línea de otro proveedor de servicios hacia la del PROVEEDOR deberá vincular su línea de telefonía móvil, en caso contrario el servicio no podrá ser activado hasta que no haya vinculado la línea en los términos señalados en la cláusula Primera del presente Contrato. Lo mismo si el CONSUMIDOR cancela los servicios del PROVEEDOR o se porta a otro prestador de servicio de telefonía móvil, deberá desvincular su línea telefónica móvil en la Plataforma de gestión de vinculaciones del PROVEEDOR, a la que podrá acceder en la siguiente liga de acceso, <https://rnu.altanredes.com/telmovil/desvinculatulinea> o la que se publique en el website del PROVEEDOR.

**SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR.** El CONSUMIDOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno desde: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx) o **marcando al \*222.**
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx).
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx).
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx).
- Estado de cuenta o detalle de consumos: desde [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx).
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del CONSUMIDOR, se encuentra disponible el número telefónico \*222 o 55 8957 7777 y 800 0700 069, así como el correo electrónico [atencion.clientes@telmovil.mx](mailto:atencion.clientes@telmovil.mx) disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones de la CRT y pueden ser consultadas en la página de la CRT <https://www.gob.mx/crt>.

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.



**TELMOVIL**  
**TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.**  
**RFC: TMO2000929AQ5**  
**TELEFONO: 55 8957 7777**  
**CORREO ELECTRONICO: [atencion.clientes@telmovil.mx](mailto:atencion.clientes@telmovil.mx)**  
**DOMICILIO: AV. EJE CENTRAL LÁZARO CÁRDENAS NO. 49, INTERIOR C, COL. CENTRO,**  
**ALCALDÍA CUAUHTÉMOC. C.P. 06000, CDMX, MÉXICO.**

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el CONSUMIDOR lo solicite a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El PROVEEDOR debe requerir el consentimiento previo por escrito del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados. Sin embargo, el PROVEEDOR no puede obligar al CONSUMIDOR a contratar los servicios y/o productos adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

El PROVEEDOR debe ofrecer al CONSUMIDOR cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El CONSUMIDOR 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. El PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

**OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.** A petición del CONSUMIDOR, el PROVEEDOR se obliga a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo del paquete vigente, 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 consultada en el portal: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx).

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el CONSUMIDOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al CONSUMIDOR que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar el servicio, el CONSUMIDOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar la SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso, siempre y cuando el CONSUMIDOR haya realizado la

Vinculación de su línea telefónica. En caso de cualquier duda, el CONSUMIDOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse esta SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del consumidor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el CONSUMIDOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que la tarjeta SIM se encuentre dañada, el CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el CONSUMIDOR manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que el PROVEEDOR 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](http://www.telmovil.mx).

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el CONSUMIDOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al CONSUMIDOR 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.

**DÉCIMA: SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.** Todas las compras de servicios de telefonía móvil en los puntos de venta y/o puntos de recarga autorizados que el CONSUMIDOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

El PROVEEDOR podrá ofrecer servicios de telefonía móvil que incluyan los productos que considere convenientes para beneficio del CONSUMIDOR, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante la CRT.

El PROVEEDOR se obliga a informar al CONSUMIDOR de manera gratuita cada vez que adquiera servicios de Telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga, a través de un SMS al número telefónico o por correo electrónico del CONSUMIDOR, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;



**TELMOVIL**  
**TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.**  
**RFC: TMO2000929AQ5**  
**TELEFONO: 55 8957 7777**  
**CORREO ELECTRONICO: atencion.clientes@telmovil.mx**  
**DOMICILIO: AV. EJE CENTRAL LÁZARO CÁRDENAS NO. 49, INTERIOR C, COL. CENTRO,**  
**ALCALDÍA CUAUHTÉMOC. C.P. 06000, CDMX, MÉXICO.**

- 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 del servicio de telefonía móvil contratado;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida, los términos y condiciones aplicables de este contrato y la carta de derechos mínimos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el CONSUMIDOR desea continuar con el servicio, deberá adquirir de nueva cuenta un servicio de telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada compra de paquetes de telefonía móvil realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato. En caso de ser aplicable según los términos y condiciones del servicio adquirido, el PROVEEDOR debe abonar al CONSUMIDOR que adquiriera el servicio de telefonía móvil, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente compra que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

**DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al CONSUMIDOR, cuando menos con 30 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 CONSUMIDOR 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 SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al CONSUMIDOR, 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 CONSUMIDOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.
4. Que no se haya realizado exitosamente el proceso de vinculación de la Línea Telefónica Móvil.

No obstante a lo anterior, se pueden prestar 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 CONSUMIDOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la

cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

**DÉCIMA TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al CONSUMIDOR en los siguientes casos:

1. Cuando el **PROVEEDOR** no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT, 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 CONSUMIDOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

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

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el CONSUMIDOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al CONSUMIDOR para informarle.



**TELMOVIL**  
**TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.**  
**RFC: TMO2000929AQ5**  
**TELEFONO: 55 8957 7777**  
**CORREO ELECTRONICO: [atencion.clientes@telmovil.mx](mailto:atencion.clientes@telmovil.mx)**  
**DOMICILIO: AV. EJE CENTRAL LÁZARO CÁRDENAS NO. 49, INTERIOR C, COL. CENTRO,**  
**ALCALDÍA CUAUHTÉMOC. C.P. 06000, CDMX, MÉXICO.**

**DÉCIMA QUINTA: CANCELACIÓN YO RESCISIÓN DEL CONTRATO.** El Presente Contrato podrá cancelarse o rescindirse por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier otra causa.
- b. Si el CONSUMIDOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c. Si el CONSUMIDOR cede parcial o totalmente o en cualquier forma transmite los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d. Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT.
- e. Si el CONSUMIDOR proporciona información falsa al PROVEEDOR.
- f. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- g. Por utilizar el EQUIPO o los SERVICIOS en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de SERVICIOS.
- h. Si el CONSUMIDOR, comercializa o revende los SERVICIOS contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del SERVICIO a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del PROVEEDOR y/o del Gobierno Federal y/o de la CRT .
- i. Por terminación o revocación de la autorización que tenga el PROVEEDOR para prestar los SERVICIOS objeto del Contrato.
- j. Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica.
- k. Será causa de terminación del servicio si no se realiza exitosamente el proceso de vinculación de la línea telefónica móvil.

En caso de que sea aplicable alguno de los supuestos anteriores, cualquiera de las partes podrá rescindir o cancelar el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso a su contraparte, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y dicha rescisión o cancelación surtirá efectos inmediatos a partir de la recepción de la notificación. Cuando aplique, el PROVEEDOR está obligado a cumplir con lo señalado en el artículo 185 la fracción XVI de la LMTR cuando éste dé por terminado el Servicio y/o cancelada la línea, en términos de la Cláusula Cuarta último párrafo del inciso E del presente Contrato.

En el supuesto que el Consumidor decida portar su línea con otro proveedor o decida cancelar su servicio y/o línea con el PROVEEDOR, no será aplicable reembolso alguno.

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

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

**DÉCIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx) para que el CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el CONSUMIDOR.

Para la vinculación de la línea telefónica móvil el CONSUMIDOR deberá hacer la validación de su identidad, para ello se solicitan los siguientes documentos:

- a. Nombre o razón social;
- b. CURP o RFC;
- c. Número telefónico asociado;
- d. Tipo de Identificación Oficial;
- e. Si lo hace a través de Plataforma hacerse prueba de vida tomándose una fotografía.

Los documentos y datos anteriormente mencionados estarán sujetos al siguiente Aviso de Privacidad para la vinculación de las líneas telefónicas móviles: [https://telmovil.mx/AvisoDePrivacidad\\_rnu.pdf](https://telmovil.mx/AvisoDePrivacidad_rnu.pdf) .

El PROVEEDOR no resguardará los documentos mencionados, solo hará la validación de identidad, una vez realizada, desechará los documentos, datos y/o información del CONSUMIDOR, tal y como se señaló en la cláusula PRIMERA del presente Contrato.

**DÉCIMA OCTAVA: USO ACEPTABLE.** Los planes, paquetes y/o servicios de telecomunicaciones ofrecidos por el



**TELMOVIL**  
**TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.**  
**RFC: TMO2000929AQ5**  
**TELEFONO: 55 8957 7777**  
**CORREO ELECTRONICO: atencion.clientes@telmovil.mx**  
**DOMICILIO: AV. EJE CENTRAL LÁZARO CÁRDENAS NO. 49, INTERIOR C, COL. CENTRO,**  
**ALCALDÍA CUAUHTÉMOC. C.P. 06000, CDMX, MÉXICO.**

PROVEEDOR al amparo del presente Contrato, son sólo para el uso que fueron contratados. El CONSUMIDOR se obliga a hacer uso de los SERVICIOS única y exclusivamente para uso personal y no así comercial.

**DÉCIMA NOVENA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del CONSUMIDOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente Contrato, los servicios adicionales y los planes comerciales que ofrezca el PROVEEDOR.

**VIGÉSIMA: TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.** Los títulos de las cláusulas que aparecen a lo largo de este instrumento se han insertado con el único propósito de facilitar su lectura, por lo que no definen ni limitan el alcance de las disposiciones contenidas en las mismas.

**VIGÉSIMA PRIMERA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** El PROVEEDOR dará a conocer al CONSUMIDOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en la Carta de Derechos Mínimos.

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

A la CRT 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.

**VIGÉSIMA TERCERA. CONCILIACIÓN.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL

PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

**VIGÉSIMA CUARTA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 285-2026 de fecha 20 del mes de mayo de 2026.

Asimismo, el CONSUMIDOR podrá consultar dicho registro en [https://bucomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Telmov\\_Movil\\_S.A.deC.V.!!Telmovil\\_285-2026.pdf](https://bucomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telmov_Movil_S.A.deC.V.!!Telmovil_285-2026.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 CONSUMIDOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos 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 la autoridad competente