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

***Expediente:*** *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/246/2026*

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

***Oficio Nº:*** *PFC/SPT/DGDCCAT/745/2026*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

| | |
|---|---|
| PROVEEDOR: | LÍDER EN PREPAGO, S.A. DE C.V. |
| NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: | BIEN CEL |
| OBJETO DEL CONTRATO: | TELEFONÍA MÓVIL |
| NÚMERO DE REGISTRO: | 315-2026 |
| FECHA DE REGISTRO: | 10/06/2026 |

AUTORIZACIÓN

| | |
|---|---|
| AUTORIDAD QUE OTORGÓ: | INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES |
| FOLIO: | FET100164AU-519528 |
| VIGENCIA: | 27/04/2031 |
| NATURALEZA: | AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES |

**LÍDER EN PREPAGO, S.A. DE C.V.**
**P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los diez días del mes de junio 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 diez de junio 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:

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

***Expediente:*** *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/246/2026*

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 **315-2026** de fecha **diez de junio 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 **quince de julio de dos mil veintiuno**, bajo el número **240-2021** 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/CAHA/DMBM

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

**Bien Cel**
**LÍDER EN PREPAGO, S.A. de C.V.**
LPR130808NV6
Mario Colín Sánchez número 301
Colonia Cuatro Milpas, Atlacomulco
Estado de México, C.P. 50455

| SUSCRIPTOR | | |
|---|---|---|
| | | |
| **Nombre** | **Apellido Paterno** | **Apellido Materno** |

| DOMICILIO | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| **Calle** | **#Ext.** | **#Int.** | **Colonia** | **Alcaldía/Municipio** | **Estado** | **C.P.** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Teléfono Fijo** ☐ **Móvil** ☐ | | **RFC** | |

| SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL | | | |
|---|---|---|---|
| **DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA** | **TARIFA**<br>**FOLIO:** | | **FECHA DE PAGO**<br>**Modalidad**<br>**Pos pago** |
| | **Total Mensualidad** | **$ M.N** | **VIGENCIA Y PENALIDAD** |
| | **Aplica Tarifa por Reconexión:**<br>**SI** ☐ **NO** ☐ | **$ M.N** | ☐ **Indefinido:**<br>• **Sin Penalidad** |
| **En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.** | | | |

**EQUIPO PROPIO**

| DATOS DEL EQUIPO: PROPIO ☐ | |
|---|---|
| **Marca:** | |
| **Modelo:** | |
| **Número de Serie:** | |
| **Número de Equipos:** | |

| MÉTODO DE PAGO | |
|---|---|
| ☐ **Efectivo**<br>☐ **Domiciliado con Tarjeta**<br>☐ **Transferencia Bancaria**<br>☐ **Depósito a cuenta Bancaria** | **Datos para el método de pago elegido**. |

**AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO**

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

_____
**Firma**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Banco:** | | **Número de Tarjeta:** | |

**SERVICIOS ADICIONALES**

| **1.-** | | **2.-** | |
|---|---|---|---|
| **DESCRIPCIÓN** | **COSTO:** | **DESCRIPCIÓN** | **COSTO:** |
| | | | |

**Bien Cel**
**LÍDER EN PREPAGO, S.A. de C.V.**
LPR130808NV6
Mario Colín Sánchez número 301
Colonia Cuatro Milpas, Atlacomulco
Estado de México, C.P. 50455

| **CONCEPTOS FACTURABLES**<br>**(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.-** | | **2.-** | |
| **DESCRIPCIÓN** | **COSTO:** | **DESCRIPCIÓN** | **COSTO:** |
| | | | |

| **EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO**: | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Factura** | **SI** ☐ **NO** ☐ | **Carta de Derechos Mínimos** | **SI** ☐ **NO** ☐ | **Contrato de Adhesión** | **SI** ☐ **NO** ☐ |
| **COOREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:** | | **FIRMA SUSCRIPTOR:** | | | |

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR**

1. El Suscriptor SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. **FIRMA**_____

2. El suscriptor acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. **FIRMA**_____

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

| | | |
|---|---|---|
| **TELÉFONO:** | 800 324 00 00 | Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana |
| **CORREO ELECTRÓNICO:** | atencionaclientes@biencel.com | Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana |
| **CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:** | Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet www.biencel.mx | |

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

| | | |
|---|---|---|
| 1. | La página del proveedor | www.biencel.mx |
| 2. | Buró comercial de PROFECO | https://burocomercial.profeco.gob.mx/ |
| 3. | Físicamente en los centros de atención del proveedor | Consultar centros de atención a clientes en www.biencel.mx |

**LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 10/06/2026, CON NÚMERO: 315-2026 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:**

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

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

_____ _____

**PROVEEDOR** **SUSCRIPTOR**

**Bien Cel**
**LÍDER EN PREPAGO, S.A. de C.V.**
LPR130808NV6
Mario Colín Sánchez número 301
Colonia Cuatro Milpas, Atlacomulco
Estado de México, C.P. 50455

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LÍDER EN PREPAGO, S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE EL "SUSCRIPTOR" Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES" AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

## D E C L A R A C I O N E S

**1.** Ambas partes declaran:

**a)** Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
**b)** Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
**c)** Que aceptan que el presente contrato se regirá 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, Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
**d)** Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
**e)** Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

## C L Á U S U L A S

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil, que incluye voz, datos y mensajes de texto (en adelante el "SERVICIO"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca autoridad competente en telecomunicaciones, ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de POSPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo.

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

Todo lo contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice la contratación.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** 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 del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

**TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.** Para que el SUSCRIPTOR haga uso del SERVICIO, es necesario que cuente con un Equipo de telefonía móvil, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado conforme a lo establecido en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y las disposiciones jurídicas aplicables.

El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los Equipos.

En caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación.

En caso de robo o extravío del equipo de telefonía móvil o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los SERVICIOS sin consentimiento del SUSCRIPTOR, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

**CUARTA: TARIFAS.** Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones de la autoridad competente en telecomunicaciones y pueden ser consultadas en la página web https://www.biencel.mx

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

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

En caso de que ambas partes se sujeten a un plazo forzoso, el PROVEEDOR no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que

se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

**QUINTA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

EL PROVEEDOR deberá requerir el consentimiento previo del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

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

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

El SUSCRIPTOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio que de manera enunciativa y no limitativa pudiera ser físico, electrónico, digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

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

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

**SÉPTIMA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO**. Para usar el Servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y deberá vincular la línea telefónica móvil conforme a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, publicados el 9 de diciembre de 2025 en el Diario Oficial de la Federación, debiendo proporcionar al PROVEEDOR, tratándose de personas físicas: identificación oficial vigente (INE) o CURP biométrica y para personas morales: la razón social, RFC, así como identificación oficial vigente (INE) del representante legal y documento que acredite dicha representación. Para la vinculación remota también se solicitará una prueba de vida (selfie) a fin de autenticar y validar la identificación oficial proporcionada, y posteriormente: I) insertar el 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. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

**OCTAVA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, 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, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPTOR.

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

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

**NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo

permita o del medio que él elija si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

**1.** Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.

**2.** Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.

**3.** Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

**4.** Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.

**5.** Por declaración judicial o administrativa.

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

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

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

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

**4.** Cuando el PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

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

**1.** Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.

**2.** Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y

**3.** Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

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

**a)** Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

**b)** Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

**c)** Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa 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 del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la autoridad competente en telecomunicaciones.

**e)** Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del SERVICIO.

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

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

**h)** El SUSCRIPTOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio de telecomunicaciones contratado al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.

**i)** Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios

contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

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

La terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el Servicio efectivamente recibido.

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

**DÉCIMA TERCERA: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.** El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita autoridad competente en telecomunicaciones y lo señalado en la NOM-184-SCFI-2018 referente a portabilidad numérica.

Cuando el SUSCRIPTOR decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminada de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRIPTOR; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

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

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

**DÉCIMA QUINTA: 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 SUSCRIPTORES 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 suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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

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

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener previamente el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

**DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPTOR 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.

**DÉCIMA NOVENA: 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 autoridad competente en telecomunicaciones 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: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez

recibida la reclamación del SUSCRIPTOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

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

**VIGÉSIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 315-2026 de fecha 10 del mes de junio de 2026.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Líder en Prepago, S.A. de C.V.!!Bien Cel 315-2026.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 SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.

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