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

Expediente: *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/242/2026*

Asunto: *Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones*

Oficio N°: *PFC/SPT/DGDCCAT/718/2026*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	WIICEL
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET MÓVIL Y TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	305-2026
FECHA DE REGISTRO:	03/06/2026

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET103581AU-521841
VIGENCIA:	04/12/2033
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los tres 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 tres 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.20/242/2026*

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 **305-2026** de fecha **tres de junio de dos mil veintiséis**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de internet móvil y 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 **veintiuno de agosto de dos mil veinticinco**, bajo el número **296-2025** 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.

CAHA/DMBM

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

wiicel
PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
PST230605RT7
CALLE 16 DE SEPTIEMBRE No. 212, COL. LÁZARO CARDENAS
C.P. 52148, METEPEC, ESTADO DE MÉXICO

SUSCRIPTOR

Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno

DOMICILIO

Calle	# Ext	# Int	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.

Teléfono Fijo: ☐ Teléfono Móvil: ☐		RFC	

INTERNET MÓVIL (MI FI) ☐ TELEFONIA MÓVIL ☐ INTERNET MÓVIL (MI FI) Y TELEFONÍA MÓVIL ☐

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO l) NOM numeral 5.1.2.1)	FOLIO	TARIFA	FECHA DE PAGO Modalidad PREPAGO	
	Total Mensualidad	$ M.N.	VIGENCIA Y PENALIDAD	• Indefinido • Sin Penalidad
	Aplica Tarifa por Reconexión: Sí ☐ No ☐	$ M.N		

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar en la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

DATOS DEL EQUIPO
Propiedad del Suscriptor:

Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	

SERVICIOS Y/O PRODUCTOS ADICIONALES CONTRATADOS

1.			2.		
DESCRIPCION:	COSTO:		DESCRIPCION:	COSTO:	

CONCEPTOS FACTURABLES
(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.			2.		
DESCRIPCION:	COSTO:		DESCRIPCION:	COSTO:	

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRONICO

Factura	SI		NO		Carta Derechos Mínimos	SI		NO		Contrato de Adhesión	SI		NO	
CORREO ELECTRONICO 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

TELEFONO:	999-548-8621 999-315-3658	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	atencion@wiicel.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 https://www.wiicel.com	

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

1. La página del Proveedor	https://www.wiicel.com
Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en https://www.wiicel.com

LA PRESENTE CARATULA SE RIGE CONFORME A LAS CLAUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESION REGISTRADO EN PROFECO EL 03/06/2026, CON NÚMERO: 305-2026 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:

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

_____

Proveedor **Suscriptor**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL Y/O TELEFONIA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “PROVEEDOR” Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “SUSCRIPTOR", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

Ambas partes declaran:

a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos.

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, 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 son las firmas que plasmen las partes en el Contrato.

e) Que es su voluntad celebrar el presente Contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet móvil y/o Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el “Servicio”), de manera conjunta o separada, continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca, ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente Contrato se regirá 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 el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

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 pactado o 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 el pacto o 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.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL TELEFONÍA MOVIL E INTERNET MÓVIL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, deberá contar con el Equipo necesario para recibir el servicio, el cual será PROPIEDAD del SUSCRIPTOR, mismo

que deberá encontrarse debidamente homologado y ser compatible con el Servicio que se brinda. El PROVEEDOR 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 de saldo a través de los medios que el PROVEEDOR ponga a su disposición y que se encuentren debidamente habilitados al momento de la operación.

El PROVEEDOR podrá habilitar en cualquier momento nuevos medios de recarga, lo cual será oportunamente informado a los SUSCRIPTORES a través de los canales oficiales del PROVEEDOR

2.- CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

Servicio activo: Se considera un servicio activo cuando el SUSCRIPTOR realiza la activación del Servicio y adquiere recargas para poder disfrutar de los beneficios del paquete, el cual tiene una duración específica conforme a la tarifa contratada.
Servicio en Suspensión: Si transcurren más de 60 días naturales sin que el SUSCRIPTOR realice alguna recarga, el servicio entrará en una etapa de suspensión, sin posibilidad de originar o recibir ningún tipo de tráfico de datos. El servicio podrá permanecer en estado de suspensión hasta 90 días naturales y en caso de que el SUSCRIPTOR realice una recarga dentro de dicho plazo, podrá reactivar el servicio.
Cancelación: Si transcurren 90 días naturales continuos adicionales a los señalados anteriormente, el Servicio entrará en una etapa de cancelación sin que el SUSCRIPTOR realice recargas, lapso durante el cual éste no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico de datos, ni podrá reactivar el servicio en ningún momento, en cuyo caso el PROVEEDOR procederá a borrar la cuenta del sistema, por lo que el SUSCRIPTOR perderá su cuenta y el servicio será cancelado definitivamente.

3.- SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El Suscriptor podrá seguir disfrutando del Servicio de telefonía fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o Servicio contratado.

El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPTOR cuando su Servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El SUSCRIPTOR podrá consultar en la liga https://www.wiicel.com la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

QUINTA: PORTABILIDAD: El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

El SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al SUSCRIPTOR, 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 por la autoridad competente en telecomunicaciones o en la fecha compromiso acordada.

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

- Su saldo sin costo alguno: https://www.wiicel.com
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: https://www.wiicel.com
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: https://www.wiicel.com
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: https://www.wiicel.com

Para la atención de consultas, estado de cuenta o detalle de consumos, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentran disponibles los números telefónicos 99 9548 8621 y 99 9315 36 58, así como el correo electrónico atencion@wiicel.com disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones de la autoridad competente en telecomunicaciones.

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.

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

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

El PROVEEDOR debe requerir el consentimiento previo por escrito del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados.

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.

OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR 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.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR lo hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al SUSCRIPTOR que se encuentran establecidos en el presente contrato, debiendo el PROVEEDOR 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 utilizar el Servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y realizar previamente el proceso de vinculación de la Línea Telefónica Móvil conforme a lo establecido en la presente cláusula.

El proceso de vinculación de la Línea Telefónica Móvil consistirá en asociar la línea adquirida con la información del SUSCRIPTOR a través de los mecanismos que el PROVEEDOR ponga a su disposición.

La vinculación de la línea podrá realizarse de forma presencial o remota a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra tecnología habilitada por el PROVEEDOR, incluyendo su portal de internet, aplicación móvil, plataformas tecnológicas o sistemas de registro que permitan llevar a cabo dicho proceso.

Para efectos de la vinculación, el SUSCRIPTOR deberá proporcionar la información y documentación necesaria para la validación de su identidad, pudiendo incluir datos de identificación, información personal, documentos oficiales y, en su caso, mecanismos de verificación biométrica, de conformidad con la normativa aplicable en materia de identificación, registro y administración de líneas telefónicas móviles.

El PROVEEDOR podrá verificar la información proporcionada por el SUSCRIPTOR mediante los mecanismos tecnológicos y bases de datos disponibles con el fin de validar la identidad del titular de la línea.

En caso de que la información proporcionada por el SUSCRIPTOR resulte incompleta, incorrecta, inconsistente o no pueda ser validada conforme a los mecanismos establecidos, el PROVEEDOR podrá rechazar o suspender el proceso de vinculación o activación de la Línea Telefónica Móvil hasta en tanto el SUSCRIPTOR proporcione la información o documentación necesaria para completar el proceso de validación.

En caso de que la Línea Telefónica Móvil no se encuentre debidamente vinculada, el PROVEEDOR no podrá llevar a cabo la activación del Servicio.

Una vez realizada la vinculación de la línea, el SUSCRIPTOR deberá insertar la SIM dentro de su equipo de telefonía móvil compatible y encender su equipo para iniciar el proceso de activación del Servicio.

Una vez encendido el equipo, el SUSCRIPTOR recibirá un mensaje corto de texto mediante el cual se le informará que el Servicio se encuentra activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir asistencia por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente Contrato.

Al activarse la SIM, la misma se identifica en la red celular mediante un número denominado MSISDN (Mobile Station International Subscriber Directory Number), que corresponde al número de teléfono móvil asignado al SUSCRIPTOR y que permite el acceso a los servicios contratados.

Las especificaciones técnicas de la SIM podrán limitar su funcionamiento a la red del PROVEEDOR o a aquellas redes con las que éste tenga acuerdos comerciales o de interconexión.

En el supuesto de que la SIM se encuentre dañada, el SUSCRIPTOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le proporcione una nueva SIM sin costo alguno conforme a las políticas vigentes del PROVEEDOR.

Al activar el servicio, el SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y autorizar el tratamiento de sus datos personales conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado del PROVEEDOR disponible https://wiicel.com.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el primer uso del Servicio por parte del SUSCRIPTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal, electrónica o digital serán confirmadas al SUSCRIPTOR a través de medios físicos, electrónicos o digitales o mediante cualquier otra tecnología que lo permita dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir del momento en que fueron pactadas.

El proceso de vinculación y registro de líneas telefónicas móviles podrá actualizarse conforme a las disposiciones administrativas que emita la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

DÉCIMA: RECARGAS. Todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente Contrato las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

El proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que deseé contratar. Cada recarga realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el PROVEEDOR debe abonar al SUSCRIPTOR que realice recarga, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

DÉCIMA PRIMERA: 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 o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El SUSCRIPTOR 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 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 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 SUSCRIPTOR 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 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 servicio, plan o paquete contratado, 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 suscriptor 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, éste debe de compensar al consumidor ja 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 servicio, plan o paquete contratado. 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 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 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR para informarle.

DÉCIMA QUINTA: CANCELACIÓN Y/O 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 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 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 autoridad competente.

e. Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR.

f. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

g. Por utilizar 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 SUSCRIPTOR, 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 autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

i. Por terminación o revocación de la autorización que tenga el PROVEEDOR para prestar los Servicios objeto del Contrato.

j. 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.

k. 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.

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.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR deberá cerciorarse que el SUSCRIPTOR no tiene saldo pendiente de ser abonado y/o consumido; en caso de que el SUSCRIPTOR tenga saldo pendiente de ser abonado y/o consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

DÉCIMA SEXTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL. La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por Io que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso del o de los equipos personales.

El Servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

DÉCIMA SÉPTIMA: 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 OCTAVA: PROTECCION 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.

Para que el SUSCRIPTOR pueda ejercer sus derechos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el PROVEEDOR deberá poner a su disposición el aviso de privacidad simplificado vigente, a través de la liga https://www.wiicel.com.

Se informa al SUSCRIPTOR 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.

DÉCIMA NOVENA: 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.

VIGÉSIMA: 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 PRIMERA: 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.

VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 305-2026 de fecha 03 del mes de junio de 2026.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Proveedores de Servicios en Telecomunicaciones Móviles, S.A. de C.V.!!wiicel 305-2026.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 ios Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita la autoridad competente.

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

Expediente: *PFC/2S.20/279/2025*

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Oficio N°: *PFC/SPT/DGDCCAT/459/2025*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	WIICEL
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET MÓVIL Y/O TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	296-2025
FECHA DE REGISTRO:	21/08/2025

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET103581AU-521841
VIGENCIA:	04/12/2033
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los veintiún días del mes de agosto del año dos mil veinticinco.

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 veintiuno de agosto de dos mil veinticinco 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 con relación al sexto transitorio 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/2S.20/279/2025*

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 **296-2025** de fecha **veintiuno de agosto de dos mil veinticinco**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de internet móvil y/o telefonía móvil a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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.

LOGM/CAHA/APDS

WIICEL
PROVEEDORES DE SERVICIOS EN
TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
PST230605RT7
16 DE SEPTIEMBRE, NÚMERO 212, COLONIA LAZARO CARDENAS
METEPEC, ESTADO DE MÉXICO

SUSCRIPTOR		
Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno

DOMICILIO						
Calle	# Ext	# Int	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P:

Teléfono Fijo ☐ Móvil ☐		RFC	

INTERNET MÓVIL ☐	TELEFONIA MÓVIL ☐	INTERNET MÓVIL Y TELEFONIA MÓVIL ☐

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	FOLIO	TARIFA	FECHA DE PAGO Modalidad PREPAGO	
	Total Mensualidad	$ M.N	VIGENCIA Y PENALIDAD	• Indefinido: • Sin Penalidad
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI ☐ NO ☐	$ M.N		

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

DATOS DEL EQUIPO Propiedad del Suscriptor:	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	

SERVICIOS Y/O PRODUCTOS ADICIONALES CONTRATADOS					
1.			2.		
DESCRIPCIÓN:	COSTO:		DESCRIPCIÓN:	COSTO:	

CONCEPTOS FACTURABLES (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 ☐
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		FIRMA SUSCRIPTOR			

WIICEL
PROVEEDORES DE SERVICIOS EN
TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
PST230605RT7
16 DE SEPTIEMBRE, NÚMERO 212, COLONIA LAZARO CARDENAS
METEPEC, ESTADO DE MÉXICO

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:	999-548-8621 999-315-3658	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	atencion@wiicel.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 ***https://www.wiicel.com***	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
La página del proveedor	***https://www.wiicel.com***
Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en ***https://www.wiicel.com***

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL **21/08/2025, CON NÚMERO: 296-2025 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:**

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

PROVEEDOR SUSCRIPTOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL Y/O TELEFONIA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL PROVEEDOR Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

   a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos.

   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 Especificas 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.

   d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión son las firmas que plasmen las partes en el Contrato.

   e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato las siguientes palabras o expresiones utilizadas tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Carátula: Es la Carátula del presente Contrato.

Centro de Atención a Clientes: Es el establecimiento comercial de la Empresa cuyas funciones principales son: Brindar información general de los Servicios ofrecidos por la Empresa; llevar a cabo todos los trámites inherentes a la contratación y cancelación de los Servicios solicitados por el Suscriptor; atender aclaraciones y quejas respecto de los Servicios contratados por el Suscriptor; así como, recibir todo tipo de pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Suscriptor: La persona física o moral que suscribe el presente Contrato por su propio derecho o a través de su(s) representante(s) legal(es) y cuyos datos se muestran en la Carátula como Titular.

Equipo Terminal: Es el dispositivo propio que el SUSCRIPTOR utiliza para conectarse a la red de Wiicel a fin de acceder y hacer uso de los Servicios contratados. El Equipo Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTyR para poder conectarse a la red de Wiicel y hacer uso de los Servicios contratados.

Equipo Propio: Es el Equipo Terminal propiedad del SUSCRIPTOR, adquirido con anterioridad a la celebración del presente Contrato o con motivo del mismo y que declara utilizará para acceder y usar los Servicios contratados. La marca, modelo y número de identificación del Equipo Propio (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato, cuando aplique El Equipo Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la para poder conectarse a la red de Wiicel y hacer uso de los Servicios contratados.

Ley o LMTR: Se refiere a la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente y/o cualquiera que le reforme o sustituya.

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.

NOM-184: Se refiere a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones especificas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Portabilidad: Es el derecho que tiene el SUSCRIPTOR de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando su Línea, de conformidad con los procedimientos, requisitos y plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes y/o aquellas que le reformen o sustituyan.

Profeco o Procuraduría: Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Servicios: Se refiere conjunta o indistintamente a todos los servicios ofrecidos por la Empresa, así como, aquellos contratados por el SUSCRIPTOR por virtud del presente Contrato y/o con posterioridad a éste.

Tarjeta SIM: Corresponde al Módulo de Identidad de Suscriptor (*Subscriber Identity Module* por sus siglas en inglés), consistente en un chip inteligente físico que permite la conexión del Equipo Terminal con la red de la Empresa.

Tarifas: Se refiere al precio de los Servicios ofrecidos por la Empresa y contratados por el Cliente y que se encuentran vigentes, así como, autorizadas y registradas, con antelación, por el Instituto, cuando así resulte aplicable. Dichas tarifas podrán ser consultadas por el Cliente en la página web de la Empresa.

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet móvil y/o Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera conjunta o separada, continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca , ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se regirá 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 el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

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 pactado o 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 el pacto o 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.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL TELEFONÍA MOVIL E INTERNET MÓVIL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, deberá contar con el Equipo necesario para recibir el servicio, el cual será PROPIEDAD del SUSCRIPTOR, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado o ser compatible con el SERVICIO que se brinda. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE RECARGAS.

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas y consultar estados de cuenta o consumo del servicio, vía Internet en la liga del sitio web, ***(https://www.wiicel.com)***; para ingresar al sistema de recargas, saldos o estados de cuenta, el SUSCRIPTOR deberá ingresar a la página web ***(https://www.wiicel.com)***, dominio en el cual se encontrará habilitado el acceso de "RECARGAS", "ESTADO DE CUENTA" "HISTORIAL DEL SERVICIO".

El PROVEEDOR 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. Para acceder al mismo, el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos:

Registrarse en el sitio web ***(https://www.wiicel.com)***

Indicar número de contrato firmado con el PROVEEDOR, mismo que quedará asentado en la carátula del presente contrato.

Agregar los datos solicitados, generar la contraseña correspondiente para el accceso al perfil.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR lo hará del conocimiento del PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor establecidos en el presente contrato,

debiendo el PROVEEDOR 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 adicionalmente se deberá bonificar al SUSCRIPTOR el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el SUSCRIPTOR tenga saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

2.- CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

a) Servicio activo: Se considera un servicio activo cuando el SUSCRIPTOR realiza la activación del servicio y adquiere recargas para poder disfrutar de los beneficios del paquete, el cual tiene una duración específica conforme a la tarifa contratada.

b) Servicio en Suspensión: Si transcurren más de 60 días naturales sin que el SUSCRIPTOR realice alguna recarga, el servicio entrará en una etapa de suspensión, sin posibilidad de originar o recibir ningún tipo de tráfico de datos. El servicio podrá permanecer en estado de suspensión hasta 90 días naturales y en caso de que el SUSCRIPTOR realice una recarga dentro de dicho plazo, podrá reactivar el servicio.

c) Cancelación: Si transcurren 90 días naturales continuos adicionales a los señalados anteriormente, el servicio entrará en una etapa de cancelación sin que el SUSCRIPTOR realice recargas, lapso durante el cual éste no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico de datos, ni podrá reactivar el servicio en ningún momento, en cuyo caso WIICEL procederá a borrar la cuenta del sistema, por lo que el SUSCRIPTOR perderá su cuenta y el servicio será cancelado definitivamente.

SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El SUSCRIPTOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO de telefonía fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado.

El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPTOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El SUSCRIPTOR podrá consultar en la liga ***((https://www.wiicel.com))*** la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional

QUINTA: PORTABILIDAD: El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita la autoridad competente

El SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al SUSCRIPTOR, 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 l autoridad competente.

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

- Su saldo sin costo alguno: ***((https://www.wiicel.com).)***
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: ***((https://www.wiicel.com).)***
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: ***((https://www.wiicel.com).)***
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: ***((https://www.wiicel.com).)***
- Estado de cuenta o detalle de consumos: ***((https://www.wiicel.com).)***
- 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 999-548-8621; 999-315-3658, así como el correo electrónico atencion@wiicel.com disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones

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.

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

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

El PROVEEDOR debe requerir el consentimiento previo por escrito del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados.

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.

OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR 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 puede ser consultado en el portal ***(https://www.wiicel.com)***, en el que para acceder el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR lo hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor que se encuentran establecidos en el presente contrato, debiendo el PROVEEDOR 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 SUSCRIPTOR deberá adquirir una Tarjeta SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar la Tarjeta 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.

Al activarse la tarjeta SIM, la misma se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRIPTOR 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 dañado, el CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR 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 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: ***((https://www.wiicel.com))***.

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

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPTOR que celebró el contrato 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 no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

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

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

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que deseé contratar. Cada recarga realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el **PROVEEDOR** debe abonar al SUSCRIPTOR que realice recarga, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

DÉCIMA PRIMERA: 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 o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El SUSCRIPTOR 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 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 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 SUSCRIPTOR 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 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 servicio, plan o paquete contratado. 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 suscriptor 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, 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 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 servicio, plan o paquete contratado. 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 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 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR para informarle.

DÉCIMA QUINTA: CANCELACIÓN Y/O 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 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 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, asi como con los indices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la autoridad competente.

e. Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR.

f. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

g. Por utilizar 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 SUSCRIPTOR, 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 autoridad competente .

i. Por terminación o revocación de la autorización que tenga el PROVEEDOR para prestar los SERVICIOS objeto del Contrato.

j. 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.

k. 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.

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 fisicos 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.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR deberá cerciorarse que el SUSCRIPTOR no tiene saldo pendiente de ser abonado y/o consumido; en caso de que el SUSCRIPTOR tenga saldo pendiente de ser abonado y/o consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

DÉCIMA SEXTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL. La utilización del SERVICIO puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del USUARIO.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso del o de los equipos personales.

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita la autoridad competente.

DÉCIMA SÉPTIMA: 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 OCTAVA: 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.

Para que el SUSCRIPTOR pueda ejercer sus derechos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el PROVEEDOR deberá poner a su disposición el aviso de privacidad simplificado vigente, a través de la liga ***((https://www.wiicel.com))***.

Se informa al SUSCRIPTOR 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.

DÉCIMA NOVENA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al CLIENTE 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: 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.

La autoridad competente 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 PRIMERA: 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.

VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 296-2025 de fecha 21 del mes de agosto de 2025.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Proveedores de Servicios en Telecomunicaciones Móviles, S.A. de C.V.!!Wiicel 296-2025.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 .

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

Expediente: *PFC/2S.20/278/2025*

Asunto: *Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones*

Oficio Nº: *PFC/SPT/DGDCCAT/466/2025*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	WIICEL
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO EN CASA
NÚMERO DE REGISTRO:	300-2025
FECHA DE REGISTRO:	25/08/2025

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET103581AU-521841
VIGENCIA:	04/12/2033
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los veinticinco días del mes de agosto del año dos mil veinticinco.

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 veinticinco de agosto de dos mil veinticinco 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 con relación al 187, primero y sexto transitorio 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/2S.20/278/2025*

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 **300-2025** de fecha **veinticinco de agosto de dos mil veinticinco**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de internet fijo en casa a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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 64 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/DMBM

WIICEL
PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V.
PST230605RT7
16 DE SEPTIEMBRE, NÚMERO 212, COLONIA LAZARO CARDENAS METEPEC, ESTADO DE MÉXICO

SUSCRIPTOR		
Nombre	**Apellido Paterno**	**Apellido Materno**

DOMICILIO						
Calle	**# Ext**	**# Int**	**Colonia**	**Alcaldía/Municipio**	**Estado**	**C.P:**
Teléfono Fijo ☐ **Móvil** ☐				**RFC**		

SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	**FOLIO DE INSCRIPCIÓN :**	**TARIFA**	**FECHA DE PAGO Modalidad PREPAGO**	
	Total Mensualidad	**$ M.N**	**VIGENCIA Y PENALIDAD**	• **Indefinido:** • **Sin Penalidad**
	Aplica Tarifa por Reconexión: **SI** ☐ **NO** ☐	**$ M.N**		
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.				

DATOS DEL EQUIPO Modem entregado en: COMPRA-VENTA ☐	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	

INSTALACIÓN DEL EQUIPO			
Domicilio Instalación :			
Fecha:		**Hora:**	
Costo	$		
EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.			

Cantidad a pagar por equipo en compra-venta:
$_____ total en pago único de contado

MÉTODO DE PAGO	
☐ **Efectivo:** ☐ **Transferencia Bancaria** ☐ **Depósito a cuenta Bancaria**	**Datos para el método de pago elegido.**

SERVICIOS Y/O PRODUCTOS ADICIONALES CONTRATADOS					
1.			2.		
DESCRIPCIÓN:	**COSTO:**		**DESCRIPCIÓN:**	**COSTO:**	

CONCEPTOS FACTURABLES (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** ☐
CORREO 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:	999-548-8621 999-315-3658	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	atencion@wiicel.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 ***http://www.wiicel.com***	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	***http://www.wiicel.com***
Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en ***http://www.wiicel.com***

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 25/08/2025, CON NÚMERO: 300-2025 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**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MÓVILES, S.A. DE C.V, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

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

1. Las 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*, 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 al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato las siguientes palabras o expresiones utilizadas tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Carátula: Es la Carátula del presente Contrato.

Cargo Fijo Mensual o Renta: Corresponde al importe que el SUSCRIPTOR deberá pagar a la Empresa de forma mensual por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario contratado. El Cargo Fijo Mensual deberá ser cubierto por el Suscriptor en el plazo, forma y lugar establecidos en su Estado de Cuenta mensual.

Centro de Atención a Clientes: Es el establecimiento comercial de la Empresa cuyas funciones principales son: Brindar información general de los Servicios ofrecidos por la Empresa; llevar a cabo todos los trámites inherentes a la contratación y cancelación de los Servicios solicitados por el Suscriptor; atender aclaraciones y quejas respecto de los Servicios contratados por el Suscriptor; así como, recibir todo tipo de pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Suscriptor: La persona física o moral que suscribe el presente Contrato por su propio derecho o a través de su(s) representante(s) legal(es) y cuyos datos se muestran en la Carátula como Titular.

Equipo Terminal: Es el dispositivo propio que el SUSCRIPTOR utiliza para conectarse a la red de Wiicel a fin de acceder y hacer uso de los Servicios contratados. El Equipo Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la LMTyR para poder conectarse a la red de Wiicel y hacer uso de los Servicios contratados.

IFT o Instituto: Es la Autoridad Competente.

Ley o LMTyR: Se refiere a la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente y/o cualquiera que le reforme o sustituya.

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.

NOM-184: Se refiere a 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.

Portabilidad: Es el derecho que tiene el SUSCRIPTOR de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando su Línea, de conformidad con los procedimientos, requisitos y plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes y/o aquellas que le reformen o sustituyan.

Profeco o Procuraduría: Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Servicios: Se refiere conjunta o indistintamente a todos los servicios ofrecidos por la Empresa, así como, aquellos contratados por el SUSCRIPTOR por virtud del presente Contrato y/o con posterioridad a éste.

Tarifas: Se refiere al precio de los Servicios ofrecidos por la Empresa y contratados por el Cliente y que se encuentran vigentes, así como, autorizadas y registradas, con antelación, por el Instituto, cuando así resulte aplicable. Dichas tarifas podrán ser consultadas por el Cliente en la página web de la Empresa, así como, en la página del Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto: https://tarifas.ift.org.mx o la que en el futuro le sustituya.

C L Á U S U L A S

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo en casa, (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 la Autoridad, ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de MENSUALIDADES POR ADELANTADO**, 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 el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

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

El PROVEEDOR 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: VIGENCIA. 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 del PROVEEDOR.

TERCERA: EQUIPO. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo Terminal de Telecomunicaciones, el cual será adquirido en COMPRA-VENTA mediante pago de contado, a través del Proveedor, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

A Reserva de que SUSCRIPTOR indique adquirir el Equipo Terminal en Mensualidades, estas podrían ser tres, seis y doce meses, pago que estará establecido en la carátula al momento de la firma del presente contrato.

El Equipo adquirido por el SUSCRIPTOR a través del PROVEEDOR cuenta con garantía, la cual no puede ser inferior a 90 días naturales contados a partir de la entrega del Equipo. En caso de que el Equipo fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento de su Equipo.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento correspondiente, salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía de Equipo se proporcione al SUSCRIPTOR un Equipo sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el SUSCRIPTOR haga uso del servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío del equipo 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.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, el SUSCRIPTOR se obliga a pagar al PROVEEDOR el remanente del costo total del Equipo que le fue entregado en COMPRA-VENTA, a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato.

En el momento en el que el SUSCRIPTOR realice la liquidación del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar factura correspondiente.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE MENSUALIDADES POR ADELANTADO.

1. **MEDIOS DE RECARGA DE SALDO**
2. **ESTADO DE CUENTA**
3. **DETALLE DE CONSUMO.**

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas y consultar estados de cuenta o consumo del servicio, vía Internet en la liga del sitio web, ***http://www.wiicel.com;*** para ingresar al sistema de recargas, saldos o estados de cuenta, el SUSCRIPTOR deberá ingresar a la página web http://www.wiicel.com, dominio en el cual se encontrará habilitado el acceso de "RECARGAS", "ESTADO DE CUENTA" "HISTORIAL DEL SERVICIO".

El PROVEEDOR 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. Para acceder al mismo, el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos:

1. Registrarse en el sitio web ***http://www.wiicel.com***
2. Indicar número de contrato firmado con el PROVEEDOR, mismo que quedará asentado en la carátula del presente contrato.
3. Agregar los datos solicitados, generar la contraseña correspondiente para el acceso al perfil.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR lo hará del conocimiento del PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor establecidos en el presente contrato, debiendo el PROVEEDOR 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 adicionalmente se deberá bonificar al SUSCRIPTOR el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el SUSCRIPTOR tenga saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

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

- Su saldo sin costo alguno: ***(http://www.wiicel.com)***
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: ***(http://www.wiicel.com)***
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: ***(http://www.wiicel.com)***
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: ***(http://www.wiicel.com)***
- Estado de cuenta o detalle de consumos: ***(http://www.wiicel.com)***
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 999.548.86.21 y 999.315.3658 así como el correo electrónico atencion@wiicel.com, disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones de la Autoridad Competente y pueden ser consultadas en su página, así como en ***http://www.wiicel.com***

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. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios y/o productos adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Sin embargo, el PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar los servicios y/o productos adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

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 debe requerir el consentimiento previo por escrito del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud, 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.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir el Equipo Terminal con el PROVEEDOR y posteriormente, El PROVEEDOR instalará el Equipo Terminal dentro del domicilio indicado en la carátula del presente contrato. Una vez instalado su equipo, EL SUSCRIPTOR podrá ingresar en la página de internet ***(http://www.wiicel.com)***, previo 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 del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este Equipo Terminal, 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.

En el supuesto de que el Equipo Terminal se encuentre dañado, el SUSCRIPTOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue uno nuevo 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 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: ***(http://www.wiicel.com)***.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del servicio que realice el SUSCRIPTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPTOR que celebró el contrato 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 no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

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

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

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que deseé contratar. Cada recarga realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, **el PROVEEDOR** debe abonar al SUSCRIPTOR que realice recarga, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

DÉCIMA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 30 días 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 SUSCRIPTOR 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. 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 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 SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío del 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 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 servicio, plan o paquete contratado. 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 SEGUNDA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor 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, 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 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 servicio, plan o paquete contratado. 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 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 TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. La utilización del SERVICIO puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que el PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita la Autoridad Competente.

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 SUSCRIPTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija.

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.

Para que el SUSCRIPTOR pueda ejercer sus derechos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el PROVEEDOR deberá poner a su disposición el aviso de privacidad simplificado vigente, a través de la liga ***(http://www.wiicel.com)***.

DÉCIMA SÉPTIMA: 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 OCTAVA: 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 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 NOVENA: 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.

VIGESIMA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 300-2025 de fecha 25 del mes de agosto de 2025.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Proveedores_de_Servicios_en_Telecomunicaciones_Móviles,_S.A._de_C.V.!!Wiicel 300-2025.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.