



# Código de Prácticas Comerciales

Actualización 2026

# 1) Índice

1) Índice .....	2
2) Consideraciones Previas .....	3
3) Glosario.....	4
4) Acerca de Telcel.....	15
5) Modalidades de Contratación .....	21
6) Portabilidad; cámbiate a Telcel .....	49
7) Funcionalidades del Servicio de Voz .....	51
8) Beneficios de tus Servicios de voz y SMS .....	60
9) Evita Suspensiones e Interrupciones en tus Servicios .....	62
10) Roaming Internacional.....	65
11) Servicios Complementarios.....	71
12) Trámites.....	74
13) Telcel siempre al alcance de ti.....	89
14) Protección de Datos Personales .....	95
15) Políticas de Servicio .....	107
16) Cesión de Derechos .....	108
17) Accesibilidad .....	109
18) Vincula tu línea.....	108

## 2) Consideraciones Previas

Este Código de Prácticas es propiedad de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (en adelante, indistintamente Telcel y/o Empresa) con domicilio en Lago Zúrich No. 245, Plaza Carso, Edificio Telcel, Colonia Ampliación Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11529, en CDMX. Disponible para su consulta en todos los Centros de Atención a Clientes a nivel nacional; así como en la página en Internet [www.telcel.com/cpctelcel](http://www.telcel.com/cpctelcel).

Los términos, condiciones, políticas y restricciones de los Servicios que ofrece Telcel pueden ser consultados en la página en Internet: [www.telcel.com](http://www.telcel.com), en Centros de Atención a Clientes Telcel, Distribuidores Autorizados Telcel; así como en la página en Internet <https://tarifas.ift.org.mx>.



Telcel se reserva el derecho de modificar y actualizar el presente documento de acuerdo con las necesidades comerciales de la Empresa y/o por mandato de autoridad y/o cambios en la legislación vigente.

Material informativo, no citar. Queda prohibida la reproducción total o parcial; esta obra se encuentra protegida por estos derechos de autor, propiedad intelectual, o su uso en cualquier forma, o por cualquier medio, ya sea electrónico, digital, mecánico o de cualquier otra tecnología que lo permita, incluyendo fotocopiado, grabación, transmisión, digitalización o cualquier sistema de almacenamiento y recuperación de información, sin el permiso expreso y por escrito de Telcel.

### 3) Glosario

#### \*111

Es el número gratuito de acceso al CAT para Usuarios de Pospago. Llama al \*111 desde tu Equipo Terminal.

#### \*123

Es el número gratuito de acceso al sistema de cobranza para Usuarios que tienen contratado un Plan Tarifario. Para acceder al mismo debes teclear \*123 desde tu Equipo Terminal, seguido de la tecla llamar; disponible únicamente para Usuarios de Región 9.

#### \*133#

Corresponde a la marcación gratuita a través de la cual el Usuario puede consultar vía USSD, el Saldo con el que cuenta tu línea Amigo de Telcel, así como para activar servicios y paquetes adicionales.

#### \*255

Es el número gratuito de acceso al sistema de Llamada de Bienvenida para Usuarios que acaban de contratar un Plan Tarifario. Para acceder al servicio llama al \*255.

#### \*264

Es el número gratuito de acceso al CAT para Usuarios de Prepago. Llama al \*264 desde tu Equipo Terminal.

#### 2G

Es la abreviación de Segunda Generación de telefonía móvil. Comprende los estándares y protocolos digitales GSM, GPRS y EDGE.

#### 3G

Es la abreviación de tercera generación. Comprende los estándares y protocolos de servicios de telefonía y acceso a Internet móviles: UMTS, HSDPA, HSPA y HSPA+.

#### 4G

Es la abreviación de cuarta generación. Comprende los estándares y protocolos utilizados para la prestación del servicio de acceso a Internet de banda ancha móvil: VoLTE y LTE.

#### 5G

Es la abreviación de quinta generación de redes móviles. Permite brindar a nuestros Usuarios hiper-conectividad entre las personas, así como con el Internet de las Cosas (IoT).

#### Amigo de Telcel o Prepago

Es la modalidad de contratación, en la cual un Usuario abona o recarga una determinada cantidad antes de utilizar los Servicios de Telecomunicaciones, a través de la selección de un Esquema de Cobro y recargas de Saldo y/o compra de Paquetes, cuyo precio se

debita del Saldo correspondiente o con cargo a tarjeta de crédito/débito.

### **Amigo Chip**

Es la SIM (Chip Inteligente) física, activada con una línea de Prepago, que puede o no incluir Saldo de Regalo y/o promociones.

### **Amigo Kit**

Se refiere al paquete en la modalidad d Prepago que incluye un Equipo Terminal y una SIM activada en el Sistema Amigo de Telcel.

### **ATDT**

Corresponde a las siglas de "Agencia de Transformación Digital". Referida también como "Agencia".

### **Cargos Adicionales**

Es el monto facturado al Usuario por el uso bajo demanda de Servicios Adicionales no incluidos en su Plan Tarifario, tales como: recargas de saldo o paquetes contratados; la compra de paquetes adicionales, Servicios Complementarios o de Terceros con cargo a la factura / Estado de Cuenta mensual.

### **Cargo Fijo Mensual o Renta**

Corresponde al monto mensual que un Usuario de Pospago debe pagar por concepto del Plan Tarifario y los Servicios Complementarios contratados con cargo recurrente. Se factura por mes adelantado y debe ser

cubierto en el plazo, forma y lugar establecido en el Contrato de Prestación de Servicios para la continuación del servicio.

### **Cargo Mensual por Equipo**

Corresponde al monto mensual a pagar por concepto del Equipo Terminal que en su caso se elija el Cliente.

### **Centro de Atención a Clientes (CAC)**

Es el punto de venta y atención físico de Telcel y cuyas funciones, entre otras son: 1) brindar información al Usuario; 2) tramitar la contratación y cancelación de Servicios; 3) dar información sobre términos y condiciones para la adquisición y uso de los Equipos Terminales; 4) atender las consultas, aclaraciones, quejas y reclamaciones; 5) gestionar la garantía otorgada por el Fabricante de los Equipos Provistos; 6) recibir pagos; así como 7) realizar trámites diversos.

### **Centro de Atención Telefónica (CAT)**

Es el número telefónico gratuito, donde el Usuario podrá acceder mediante la marcación \*111 en, Pospago o \*264, Prepago.

### **Cliente o Usuario**

Es la persona que, por su propio derecho o a través de su representante legal, suscribe el CPS de pospago o prepago.

### **Cobertura Garantizada**

Son las áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales la Empresa garantiza las condiciones de calidad de los Servicios proporcionados, conforme a lo establecido en la regulación vigente en la materia. Consulte la Cobertura Garantizada de Telcel en: [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura).

### **Contrato de Adhesión o CPS**

Es el Contrato de Prestación de Servicios de Telcel que ha sido autorizado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, así como por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y/o la Comisión.

El CPS (prepago y pospago) se encuentra disponible para su consulta, de forma permanente, en CACs, DATs y en la página en Internet [www.telcel.com/cpstelcel](http://www.telcel.com/cpstelcel).

### **CRT o Comisión**

Corresponde a las siglas de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

### **Depósito en Garantía**

Se refiere a la garantía complementaria para el pago del Equipo Provisto y/o de los Servicios contratados, que Telcel puede solicitar a los Usuarios que contratan un Plan Tarifario en caso de elegir como método de pago alguno que requiera que el Usuario accione por sí mismo el pago de la factura correspondiente (por ejemplo: Pago en ventanilla) y/o cuando presenta

adeudos en otras líneas también contratadas a su nombre.

El monto del depósito se establece en función de la calificación de riesgo que Telcel le otorgue al Usuario al momento de la contratación, del Cargo Fijo Mensual y/o el Precio a Plazo del Equipo Provisto correspondiente al Plan Tarifario contratado.

Esta garantía permanecerá mientras el Usuario se mantenga activo, cuyo reembolso puede ser solicitado una vez que el Usuario haya terminado su relación contractual con Telcel y no presente adeudos.

### **Desbloqueo**

Es la eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos Provistos para que éstos puedan ser utilizados en la red de cualquier proveedor distinto a Telcel (**SIM Lock**).

**A partir del 7 de mayo de 2025 todos los Equipos Terminales adquirido con Telcel se entregan desbloqueados.**

### **Distribuidor Autorizado Telcel (DAT)**

Se refiere a la persona que, por virtud de un contrato celebrado con Telcel: 1) realiza a nombre y por cuenta de la Empresa la comercialización de los Servicios, Equipos Provistos, Amigo Kit y/o Chip, recargas de saldo y/o venta de paquetes por sí misma o a través de terceros; 2) brinda información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece Telcel; y 3) tramita la Garantía otorgada por el

Proveedor de los Equipos Provistos comercializados a través de sus puntos de venta.

### **Equipo en Préstamo**

Es el Equipo Terminal entregado al Cliente en calidad de préstamo cuando el Equipo Provisto o el equipo propiedad del Cliente esté en dictamen técnico y/o reparación por garantía o cuando la Empresa así lo determinó. El Equipo en Préstamo será aquel que tenga disponible la Empresa y cuyas características sean equivalentes a las del Equipo Provisto, previa aceptación del Cliente, para continuar haciendo uso de los Servicios contratados.

### **Equipo Provisto**

Es el Equipo Terminal que el Cliente adquiere o recibe bajo la figura contractual establecida en la Carátula del contrato correspondiente directamente con la Empresa a través de sus CACs, de DATs, Cadenas Comerciales participantes, canales digitales y/o a través de medios electrónicos y cualquier otro canal de venta liberado por la Empresa.

### **Equipo Terminal**

Es el equipo de telecomunicaciones, Propio, Provisto o en Préstamo, mediante el cual el Usuario puede acceder a los servicios ofrecidos por Telcel.

### **Factura**

Es el documento electrónico emitido mensualmente por la Empresa, de acuerdo con las disposiciones fiscales vigentes, que incluye un Estado de Cuenta y demás elementos descritos en el Contrato de Adhesión.

### **Fianza**

Es la garantía requerida por la Empresa al Cliente para el cumplimiento de las obligaciones de pago contraídas con Telcel a partir de haber firmado el Contrato de Prestación de Servicios y cuyos requisitos se definen en el Contrato de Adhesión.

### **Garantía de Equipo**

Es el certificado o póliza emitido por el fabricante del Equipo Terminal, que ampara por un periodo al menos de 90 días contados a partir de la fecha de compra, cualquier desperfecto o falla técnica de fabricación que presente el mismo.

### **Gigabyte (GB)**

Unidad informática equivalente a 1,024 Megabytes (MB).

### **GSM**

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

SMS y acceso a Internet desde el Equipo Terminal.

### **HSPA**

---

Corresponde a las siglas en inglés para *High Speed Packet Access* o en español Acceso de Paquetes a Alta Velocidad.

Es un estándar de 3G que permite a los Usuarios contar con una conexión de Internet de banda ancha en su Equipo Terminal móvil.

### **ICCID**

---

Del inglés *Integrated Circuit Card ID*, corresponde al número único de identificación de 19 a 20 dígitos almacenado en la Tarjeta SIM proporcionada.

### **IFT o Instituto**

---

Corresponde a las siglas del extinto Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### **IVR**

Corresponde a las siglas en inglés de *Interactive Voice Response* o, en español, *Respuesta de Voz Interactiva*.

Es un sistema telefónico automatizado donde el Usuario interactúa con un menú de opciones, a través del teclado de su Equipo Terminal, pudiendo también ser dirigido a un asesor telefónico.

### **Kilobyte (KB)**

---

Unidad informática equivalente a 1,024 bytes. Se utiliza para medir la cantidad de datos almacenados o transmitidos.

### **Kiosko Telcel**

---

Es el canal de auto atención electrónico disponible al interior de los CACs que permite al Usuario realizar diversas operaciones y consultas, sin la necesidad de intervención del personal de Telcel.

### **Larga Distancia Internacional (LDI)**

---

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

### **Ley o LMTyR**

---

Se refiere a la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente o aquella que la sustituya.

### **Línea**

---

Es el número geográfico móvil que la Empresa asigna al Cliente al contratar los Servicios o aquél que el Cliente conserva como consecuencia una portabilidad numérica.

El número es provisionado en una Tarjeta SIM y es utilizado para identificarte como Cliente y así puedas hacer uso de los Servicios.

## **LTE**

---

Corresponde a las siglas en inglés para *Long Term Evolution* o, en español, Evolución a Largo Plazo.

LTE es un estándar mundial, base de 4G y posteriores tecnologías; es utilizado para la prestación de servicios de acceso a Internet de banda ancha y voz sobre IP desde el Equipo Terminal móvil.

## **Megabyte (MB)**

---

Unidad informática equivalente a 1,024 Kilobytes. Se utiliza para medir la cantidad de datos almacenados o transmitidos.

## **Mensaje de texto (SMS)**

---

Consiste en el servicio de mensajes cortos disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes de texto entre teléfonos móviles.

SMS corresponde a las siglas en inglés de *Short Message Service* o, en español, Servicio de Mensajes Cortos.

## **Mensajería Instantánea (IM)**

---

Se refiere a la integración en distintas ofertas comerciales de la forma de comunicación en tiempo real basada en

texto entre dos o más personas, en donde el texto es enviado a través de aplicaciones de mensajería, como WhatsApp y/o cualquier otra que en el futuro se integre.

## **Mi Telcel / Mi Telcel Empresas**

---

Se refiere al portal de autogestión, disponible como aplicación móvil o sitio de Internet que ponemos a disposición del Cliente para que éste consulte información relacionada con los Servicios contratados y/o su(s) Línea(s), realice pagos con cargo a una tarjeta de crédito o débito, consulte y descargue su Factura, contrate y/o cancele Servicios Adicionales, Complementarios o de Terceros y/o realice recargas de Saldo, entre otros.

## **NIP**

---

Es el Número de Identificación Personal de 4 o 6 dígitos numéricos usados como clave para cifrar o descifrar información. El NIP es comúnmente utilizado como medio de autenticación, validación y verificación de un Usuario cuando hace uso de algún servicio de consulta de información personal o sensiblemente confidencial, como puede ser la consulta de saldo o movimientos de su cuenta.

## **Números Frecuentes**

---

Es el beneficio que ofrecen algunos esquemas de cobro, que consiste en la elección de números nacionales para que les aplique una tarifa preferencial a las llamadas que realice. El Usuario debe elegir los números que definirá

como sus Números Frecuentes (cantidad sujeta a la oferta vigente).

### **Números Gratis**

---

Es el beneficio que ofrecen algunos esquemas de cobro y algunos Planes Tarifarios. Consiste en la elección de números nacionales a los que el Usuario podrá llamar sin costo adicional los primeros 5 minutos y/o enviar SMS ilimitados.

La cantidad de Números Gratis para cada Usuario dependerá de la oferta vigente al momento de su contratación. De los números elegidos, el Usuario deberá definir cuáles de ellos serán para realizar llamadas y cuáles para realizar el envío de SMS.

### **Paquetes**

---

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

### **Pasados**

---

Es el servicio que permite a los Usuarios de Prepago, enviar datos a otros Usuarios de la misma modalidad. Para realizarlo tu Línea debe estar activa y con MB suficientes en el Paquete Sin Límite.

### **Pasatiempo**

---

Es el servicio con el que un Usuario de Pospago o Prepago (puede adquirir o transferir Saldo Amigo a cualquier línea en la modalidad de Prepago. Con Pasatiempo, se puede enviar desde \$10 hasta \$200 a cualquier Usuario Amigo Telcel en todo México.

### **Pospago o Plan Tarifario**

---

Corresponde a la modalidad de contratación que permite al Usuario acceder, por el pago del Cargo Fijo Mensual, a un determinado número de eventos (Voz, SMS, Datos o la combinación de éstos), que pueden ser utilizados durante el período mensual de facturación correspondiente.

Existen 2 tipos de esquemas en esta modalidad de contratación; Pospago Controlado y Pospago Libre, los cuales serán definidos más adelante.

### **Pospago Controlado**

---

Corresponde a la modalidad de contratación de Pospago en la que el Usuario puede controlar los consumos adicionales a los servicios incluidos en el Cargo Fijo Mensual contratado (anteriormente Mixto o Consumo Controlado).

Los Planes Tarifarios contratados en la modalidad Controlado, brindan la posibilidad de tener una mejor administración en el gasto y consumo de los servicios móviles contratados, ya que por el pago del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario se tiene acceso a una

determinada cantidad de eventos para el uso de servicios de voz, SMS y datos incluidos dentro del mismo período de facturación. Al término de éstos, en lugar de que el sistema comience la tasación de Cargos Adicionales de manera automática, el Usuario solo podrá continuar utilizando los servicios de Telcel a través del sistema de prepago Amigo de Telcel, es decir, mediante la recarga de Saldo Amigo y/o compra de paquetes adicionales.

### **Penas Convencional**

---

Corresponde a la pena económica que el Usuario se compromete a pagar ante la solicitud de cancelación de servicio de manera anticipada al término del plazo forzoso contratado (sólo personas morales que lo hayan solicitado). La Pena Convencional es calculada de acuerdo a lo previsto en el Contrato de Adhesión.

La Pena Convencional aplica únicamente a los Planes Tarifarios contratados antes del 7 de mayo de 2025.

### **Plan Libre**

---

Es el Plan Tarifario contratado (i) sin un período de permanencia obligatoria (es decir, Plazo Forzoso) o bien, aquél (ii) cuyo Plazo Forzoso finalizó (sólo personas morales que lo hayan solicitado).

Cuando el Usuario contrata o cae en el supuesto de un Plan Libre, únicamente pagará el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Servicio contratado.

Estando en Plan Libre, la cancelación del servicio no genera el pago de la Pena Convencional.

### **PUJ**

---

Es el acrónimo de “Política de Uso Justo”, la cual es aplicada con la finalidad de evitar el uso abusivo y/o fraudulento del Servicio; así como, que todos los Usuario puedan disfrutar del Servicio con una velocidad promedio estable y de calidad.

La PUJ aplica a los Planes Tarifarios y servicios adicionales y/o promocionales que incluyen el uso de datos ilimitados y consiste en permitir al Usuario el uso del servicio de datos con el mayor ancho de banda disponible (en función de la tecnología disponible en la zona y de la concentración de tráfico principalmente) hasta llegar a un tope de datos consumidos determinado por la oferta comercial del Plan Tarifario contratado.

Si dicho tope es rebasado antes del corte de facturación, el Usuario podrá continuar haciendo uso del servicio de datos durante el resto del periodo de facturación, con una velocidad promedio de navegación reducida de hasta 128 Kbps según la oferta comercial contratada, misma a la que podrá seguir navegando sin costo adicional. Terminado el periodo de facturación e iniciado el nuevo, la velocidad es restablecida al máximo ancho de banda disponible hasta llegar

al consumo de Megabytes establecidos como PUJ.

### **Redes Sociales**

---

Se refiere a la integración en distintas ofertas comerciales de las redes sociales, conocidas comercialmente como: Facebook, X, Instagram, y/o Snapchat (y las que en un futuro se adicionen), mismas que los Usuarios pueden disfrutar sin costo adicional conforme a los Términos y Condiciones que se prevean para su uso.

### **Registro de Usuario(s)**

---

Corresponde a la obligación del Cliente de asociar su línea a una identificación oficial con CURP, pasaporte o RFC, según sea el caso. Conforme a lo establecido en la Ley y los lineamientos emitidos por la CRT, el Servicio sólo podrá ser brindado y conservado hasta que el Cliente realice con éxito la asociación de su línea con el documento de identidad correspondiente.

### **Roaming Internacional**

---

Conocido también como "Servicio de Usuario Móvil Visitante Internacional", consiste en la posibilidad que tienen los Usuarios de Telcel de hacer uso de los Servicios contratados estando fuera del país. Para que esto sea posible, Telcel ha celebrado convenios con operadores de servicios móviles alrededor del mundo, a fin de que a través de sus redes se presten los Servicios a los Clientes de Telcel y los

Usuarios puedan mantenerse comunicados estando fuera de México.

### **Saldo Amigo**

---

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

### **Saldo Entretenimiento**

---

Es el saldo que puede utilizarse para la compra de apps y suscripciones de contenido, SMS Premium y llamadas de voz Premium.

El Saldo Entretenimiento abonado es independiente al Saldo Amigo y demás saldos existentes para Sistema Amigo y Plan Tarifario Controlado (Saldo de Regalo y Saldo Internet).

El Saldo Entretenimiento es acumulable y su vigencia se actualiza conforme a la última Recarga Amigo Entretenimiento que realices.

### **Saldo Internet**

---

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

### **Saldo de Regalo**

---

Es el saldo adicional al Saldo Amigo que otorga una recarga por promoción y que puede ser utilizado para llamadas nacionales a cualquier número, enviar SMS nacionales a cualquier Operador Móvil y/o para navegar en Internet dentro del territorio nacional.

### **Saldo por Recuperar**

---

Es el Saldo Amigo que no utilizaste y que, habiendo terminado la vigencia de tu última recarga, queda congelado porque la línea entró a una Fase de Comunicación Limitada.

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

### **Servicios**

---

Se refiere conjunta o individualmente a los Servicios Adicionales, Complementarios, Disponibles,

Servicios de Telecomunicaciones y/o Servicios de Terceros.

### **Servicios Complementarios**

---

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

### **Servicios Disponibles**

---

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

### **Servicios de Telecomunicaciones**

---

Son los servicios que Telcel presta al Usuario de manera directa al amparo de las concesiones otorgadas por el Gobierno Federal y conforme al Contrato de Adhesión.

## **Servicios de Terceros**

---

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

## **SIM**

---

Corresponde al acrónimo del término inglés *Subscriber Identity Module* o en español Módulo de Identificación de Abonado y *Embedded-SIM*, en español SÍM Integrada. Consiste en un chip físico, inteligente, desmontable (SIM) que permite almacenar de forma segura la clave de servicio del suscriptor usada para identificarse ante la red, de forma que sea posible cambiar la línea de un Equipo Terminal a otro simplemente retirando el SIM de un equipo e introduciéndolo a otro.

## **TPV**

---

Corresponde a las siglas en español para Terminal Punto de Venta.

## **TRANSFER**

---

Transfer es el que permite al Usuario realizar pagos móviles, transferencias de dinero y consultas en tiempo real, las 24 horas del día, los 7 días de la

semana, desde su Equipo Terminal a través de Mensajes de Texto SMS.

También permite realizar depósitos, retiros de efectivo en cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta y recarga de tiempo aire. Transfer funciona aparejado de una cuenta bancaria de débito. Cada banco (Banamex e Inbursa) determinan las comisiones que se generan por cada transacción realizado por el Usuario. Más información en [www.transfer.com](http://www.transfer.com).

## **UMTS**

---

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

## **USSD**

---

Protocolo de comunicación para Equipos Móviles que permite al Usuario interactuar con Telcel a través de SMS, sin necesidad de utilizar datos o una conexión a Internet. Se utiliza principalmente para acceder a servicios como consultar saldos, recargar crédito o realizar transacciones bancarias.

## 4) Acerca de Telcel

### a) ¿Quiénes Somos?

Telcel es la empresa líder en telecomunicaciones en México, con más de 84 millones de Clientes y una cobertura amplia a nivel nacional. Tiene presencia en más de 245 mil poblaciones distribuidas en las 9 regiones del país, donde reside más del 97% de los habitantes de México ; y cubre más de 110 mil kilómetros de ejes carreteros. Telcel ofrece conectividad inalámbrica de voz y datos en tecnologías 2G (GSM), 3G (UMTS), 4G (LTE) y 5G.

### b) Nuestro Objetivo.

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

### c) Tecnologías de Telcel

Telcel ha sido pionero en el desarrollo de Servicios, lo cual está soportado por las tecnologías 2G (GSM), 3G (UMTS) y 4G (LTE) y 5G, las cuales describiremos a continuación:

#### i) 5G

La quinta generación (5G), es una evolución sin precedentes, la cual no sólo es más rápida, sino que desarrolla un ecosistema masivo para el Internet de las Cosas (IoT). Esta tecnología permite satisfacer las necesidades de comunicación de miles de millones de dispositivos conectados manteniendo un adecuado balance entre velocidad, latencia y costo.

5G, no solo es la evolución y mejora de las tecnologías 2G, 3G y 4G; es una revolución en la forma de relacionarnos, trabajar, estudiar, producir, divertirnos y conectarnos; ya que permite una conectividad más rápida, más sólida y confiable que cualquiera de las generaciones anteriores.

- La tecnología 5G ofrece:
- Mayor velocidad;
- Baja Latencia;
- Mayor Hiperconectividad;

- Alta disponibilidad;
- Fiabilidad, y
- Bajo consumo energético.

5G es un gran paso de transformación tecnológica en México, Telcel nuevamente se pone a la vanguardia al traer esta tecnología a nuestro país la cual potencializará el desarrollo y crecimiento tecnológico.

El despliegue de la tecnología 5G de Telcel inició en 2022 y hoy cubre a más de 70 millones de mexicanos que habitan en más de 15 mil localidades donde está disponible esta tecnología. La expansión de cobertura al resto del país y la inclusión más y nuevos equipos se irá dando de forma gradual.

Conoce más acerca de la Red 5G de Telcel en [www.telcel.com/5g](http://www.telcel.com/5g).

## **ii) 4G (LTE)**

La tecnología LTE se presenta como la evolución natural de las redes 2G y 3G, la cual te permite disfrutar de una conexión más rápida para el envío y descarga de datos desde Internet.

Con la red Telcel 4G LTE, los Clientes pueden disfrutar de una velocidad de navegación de hasta 20 Megabits por segundo (Mbps), lo que se ve traducido en una experiencia inigualable en la transmisión de datos. De igual forma, introduce servicios de voz de alta definición a través de la tecnología VoLTE (Voz sobre LTE) y VoWiFi (Voz sobre WiFi).

Más información en: [www.telcel.com/personas/la-red-de-mayor-cobertura/red-tecnologia/4g](http://www.telcel.com/personas/la-red-de-mayor-cobertura/red-tecnologia/4g)

## **iii) 3G (UMTS)**

En 2008, Telcel se colocó a la vanguardia en sistemas de comunicación móvil, al ofrecerte la tecnología 3G.

Con esta tecnología se prestan los servicios de voz y datos con alta calidad.

#### **iv) 2G (GSM)**

La Red GSM fue la primera red instalada en México que permitió al usuario utilizar su mismo número celular, aún estando en Roaming Internacional.

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

Telcel introdujo la tecnología GSM desde el año 2002 y ésta continúa funcionando a la fecha.

#### **d) Cobertura de Telcel**

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

##### **i) Regiones**

Por disposición legal y, a efecto de identificar al área geográfica que administra tus servicios móviles, el territorio nacional se divide en 9 regiones. A continuación, listamos la composición geográfica de cada una de ellas

**Región 1:** Comprende los Estados de Baja California, Baja California Sur y el Municipio de San Luis Río Colorado del Estado de Sonora.

**Región 2:** Comprende los Estados de Sonora y Sinaloa excluyendo el municipio de San Luis Río Colorado del Estado de Sonora.

**Región 3:** Comprende los Estados de Chihuahua, Durango y los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del estado de Coahuila.

**Región 4:** Comprende los Estados de Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas excluyendo los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del Estado de Coahuila.

**Región 5:** Comprende los Estados de Jalisco, Nayarit, Colima y Michoacán, excluyendo los municipios de Huejucar, Sta. María de los Angeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos y Encarnación de Díaz del estado de Jalisco.

**Región 6:** Comprende los Estados de Aguascalientes, San Luis Potosí, Zacatecas, Guanajuato, Querétaro, y los municipios de Huejúcar, Sta. María de los Angeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos y Encarnación de Díaz del estado de Jalisco.

**Región 7:** Comprende los Estados de Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Oaxaca y Guerrero.

**Región 8:** Comprende los Estados de Chiapas, Tabasco, Yucatán, Campeche y Quintana Roo.

**Región 9:** Comprende la Ciudad de México y los Estados de México, Morelos e Hidalgo.

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

Para conocer las promociones vigentes aplicables a tu Región, al visitar nuestra página en Internet [www.telcel.com](http://www.telcel.com), no olvides seleccionar tu Estado.

## **ii) Cobertura Garantizada de Telcel.**

Son las áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales la Empresa garantiza las condiciones de calidad de los Servicios proporcionados, de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

Los mapas de la Cobertura Garantizada son actualizados periódicamente, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable en materia de calidad, pudiendo ser consultados de en cualquier tiempo en el sitio

[www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura), por cada tecnología de acceso y servicios prestados a nivel nacional.

Es importante mencionar que dentro de la Cobertura Garantizada pueden presentarse condiciones que afecten el servicio, debido a las características técnicas y al estado de conservación del equipo móvil del Usuario o a su uso en el interior de algunos edificios, sitios subterráneos, elevadores, helicópteros, o en lugares que presenten una concentración inusual de Usuarios. Asimismo, es pertinente precisar que, el área de cobertura representada en los mapas puede variar dependiendo del equipo móvil utilizado por el Usuario, así como a las condiciones topográficas y climatológicas.

El servicio provisto por Telcel es bloqueado en los centros penitenciarios, por lo que los Usuarios pudieran llegar a experimentar una degradación en los servicios mientras se encuentren en la periferia de cualquiera de éstos.

### **iii) Cobertura No Garantizada de Telcel.**

Esta cobertura, definida en la regulación vigente en materia de calidad para los servicios móviles, comprende aquellas áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales la Empresa provee sus Servicios de Telecomunicaciones, pero no puede garantizar que los mismos se presten con los niveles de calidad que la normatividad establece.

### **iv) Conoce los factores de cobertura.**

Pensando en ti, trabajamos permanentemente para brindarte la mejor calidad en nuestros Servicios; sin embargo, existen factores ajenos a la Empresa que pueden afectar la experiencia de nuestros Usuarios, como son:

- Las condiciones topográficas y climatológicas donde utilizas el Servicio.
- Las características técnicas y el estado de conservación del Equipo Terminal utilizado por el Usuario.
- El uso del Servicio en interiores, sitios subterráneos, pisos altos, elevadores, aeronaves, estructuras y lugares construidos con materiales que degraden las señales de radiofrecuencia, o en lugares donde haya una concentración inusual de usuarios, por citar algunos ejemplos.
- La instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de terceros no autorizados u homologados por el IFT o la CRT.

- Los bloqueadores que operan las autoridades penitenciarias pueden afectar a usuarios que se encuentren incluso a kilómetros de los centros de reclusión.
- Para lograr una mejor experiencia en tus servicios, te recomendamos adquirir Equipos debidamente homologados en los canales de venta autorizados de Telcel.

## 5) Modalidades de Contratación

Con el fin de satisfacer las necesidades de los diferentes segmentos del mercado, Telcel ofrece a sus Clientes dos modalidades de contratación de Servicios: i) Pospago (Plan Tarifario) y ii) Prepago (Amigo de Telcel).

Cada modalidad cuenta con una variedad de opciones tarifarias, las cuales, previo a su lanzamiento comercial son autorizadas y registradas por la CRT y, anteriormente, por el IFT.

### a) Pospago (Plan Tarifario).

Los Planes Tarifarios otorgan una canasta de servicios de voz, SMS, datos y redes sociales, a cambio de un Cargo Fijo Mensual (Cargo Mensual por Servicio). Los demás servicios disponibles y complementarios que utilices, que no estén incluidos en el Plan Tarifario y que hayas consumido, te serán facturados en forma independiente al final del ciclo de facturación corriente, conforme a las tarifas por uso de dicho servicio bajo demanda para el Plan contratado.

Bajo esta modalidad, Telcel emitirá al Cliente una Factura mensual en la cual se desglosarán los cargos generados durante el periodo al corte.

Al momento de la contratación en la modalidad de Pospago, podrás adquirir o arrendar un Equipo Terminal, homologado y compatible con la red de Telcel. Si ya cuentas con un Equipo Propio, siempre y cuando esté debidamente homologado y sea compatible con nuestra red, podrás utilizarlo libremente.

En caso, que optes porque Telcel te provea el Equipo Terminal, consulta a tu asesor sobre los equipos que se encuentren disponibles y las opciones para adquirirlo o arrendarlo.

### i) *Límite de Consumo.*

El Límite de Consumo es la cantidad estimada por Telcel con base en la facturación de los últimos 6 meses, siendo un parámetro interno que evita el sobreendeudamiento dentro de un mismo ciclo de facturación. Este monto es informado al Usuario al momento de la contratación. Cuando tal suma se ha sido excedido dentro del mismo ciclo de facturación, por seguridad y precaución del Usuario, el Servicio de Telecomunicaciones será suspendido, por lo que deberá realizarse un pago -al menos- parcial en la línea para liberarla hasta terminar el ciclo de facturación corriente. Al iniciar el siguiente ciclo de facturación, el conteo se reinicia.

El Usuario puede solicitar a Telcel el aumento o disminución del Límite de Consumo presentando su solicitud en un CAC o a través de las marcaciones \*111 ó \*123 desde su Telcel.

La Empresa llevará a cabo un análisis crediticio, valuación de consumos y/o revisión general del manejo de la cuenta, a efecto de determinar si autoriza o no dicho incremento al Límite de Consumo solicitado. En caso de ser necesario se podrá requerir una garantía complementaria o depósito en garantía de acuerdo al incremento solicitado a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

**El Límite de Consumo, por su naturaleza, no constituye ni puede interpretarse como: 1) un límite de crédito al Cliente y 2) ni que el Cliente se encuentre de modo alguno eximido de las obligaciones de pago respecto de cargos por los servicios que haya utilizado que puedan excederse de éste.**

El Límite de Consumo es susceptible de ser modificado por Telcel de acuerdo con análisis crediticio, historial de pago, la valuación de los consumos y/o revisión del manejo general de la cuenta; así como con base en la variación de las tarifas que aplican a los servicios.

## ***ii) Planes de Pospago vigentes***

*Te presentamos a continuación nuestra oferta comercial vigente en la modalidad de Pospago. Elige el plan tarifario que más se adapte a tu estilo y disfruta de nuestros servicios y beneficios.*

### **(1) Planes Telcel Libre**

Contrata un Plan Telcel Libre y obtén todos sus beneficios, sin estar sujeto a un plazo forzoso.

Además, recibe, de acuerdo a tu plan, un porcentaje de tu facturación mensual en Cashback Telcel.

Consulta más detalles en: [www.telcel.com/personas/planes-de-renta/tarifas-y-opciones/telcel-libre](http://www.telcel.com/personas/planes-de-renta/tarifas-y-opciones/telcel-libre).

## **(2) Planes Telcel Ultra**

Disfruta la "Ultra" velocidad 5G, sin plazos forzosos. Obtén además, GB incluidos, así como llamadas de voz y SMS ilimitados para utilizar en México, Estados Unidos y Canadá.

Consulta el plan que más se ajuste a tus necesidades en: [www.telcel.com](http://www.telcel.com)

*Te ofrecemos, además, paquetes para que disfrutes únicamente del servicio de acceso a Internet (datos) desde tu celular (Internet Libre) o casa (Internet en tu casa Libre), sin plazos forzosos con múltiples beneficios y Cashback Telcel.*

Para más detalles e información, dirígete a: <https://www.telcel.com/personas/planes-de-renta/tarifas-y-opciones>

### **iii) Esquema (Planes Tarifarios) "Controlado".**

Estos planes forman parte de la modalidad de contratación de Pospago, sin embargo, te brindan la posibilidad de tener una mejor administración en el consumo de los servicios móviles que contrates, ya que por el pago de un Cargo Fijo Mensual tienes derecho a una determinada cantidad de eventos para la utilización de servicios de voz, SMS y datos incluidos dentro del mismo período de facturación. Agotados tus Servicios incluidos de manera inicial, podrás continuar utilizando tu línea en la modalidad de Prepago, por lo que deberás realizar recargas a través de los diversos medios electrónicos que Telcel tiene disponibles.

### **¿Cómo funciona?**

1. Estos planes cuentan con servicios incluidos mismos que al agotarse, te permiten seguirlos consumiendo, mediante una recarga de saldo.
2. En caso de que, en el mismo período de facturación, recargues saldo adicional mediante cualquier forma disponible, podrás continuar haciendo uso de los servicios, bajo los esquemas de cobro disponibles.
3. Podrás solicitar el cambio de cualquier Plan Tarifario al Plan Tarifario Controlado. El cambio puede implicar un cambio en el Cargo Fijo Mensual del plan tarifario contratado, de acuerdo con el correspondiente registro de tarifa ante la CRT.
4. En planes Controlado no aplica el concepto de Límite de Consumo, ni están disponibles los servicios adicionales siguientes: detalle de llamadas, conferencia tripartita, transferencia de llamadas, llamada en espera y seguro celular (Telcel UP).

5. En caso de que no consumas la totalidad de los servicios incluidos conforme al Plan Tarifario Controlado contratado dentro del periodo de facturación mensual correspondiente, dichos servicios incluidos no serán acumulables para el siguiente periodo mensual. Solo el saldo que hayas abonado en forma adicional a través de recargas de saldo será trasladado al período mensual siguiente para su consumo, de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes de la recarga que hayas realizado.
6. El saldo que abones a tu línea en recargas estará disponible para ser utilizado conforme a la vigencia aplicable a la recarga realizada.
7. En caso de reactivación del servicio derivada de la suspensión de la línea celular por robo, extravío o falta de pago, podrás hacer uso del saldo que tengas disponible, después de 72 (setenta y dos) horas de haber sido reactivada la línea.
8. El ingreso de saldo a través de Saldo Amigo o cualquier otro medio de recarga electrónica autorizado por Telcel a la línea celular para el consumo de eventos o servicios adicionales no te exime del pago por el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario que hayas contratado.
9. En caso de cancelación del servicio por cualquier causa establecida en el Contrato, perderás el saldo que tengas disponible en tu línea móvil.
10. El saldo recargado únicamente aplica para el consumo de servicios NO los incluidos en el Plan Tarifario por el pago del Cargo Fijo Mensual. No sustituye la obligación del pago de la Renta Mensual.

**iv) Facturación.**

Al momento de contratar los servicios en la modalidad de pospago (Plan Tarifario), Telcel te asignará un ciclo de facturación mensual, cuya primera fecha de corte, en algunas ocasiones, puede resultar muy cercana a la fecha de contratación de los servicios. A partir de ésta, los cortes y pagos se llevarán a cabo de forma mensual en los mismos días, ejemplo:

Fecha de Contratación	Fecha de corte del Ciclo de Facturación Asignado al Cliente	Fecha de Emisión de la Primera Factura
29 de julio	Día 5 de cada mes	5 agosto

Debido a lo anterior, en la primer Factura que recibas, Telcel te cobrará la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado por los días que se brindó el servicio hasta el primer corte de facturación. Además,

aparecerá el cobro completo del Cargo Fijo Mensual correspondiente al mes siguiente, ya que los planes tarifarios se pagan por adelantado.

Puedes consultar tu Factura en “Mi Telcel” ([www.mitelcel.com](http://www.mitelcel.com)), y solicitar que se envíe al correo electrónico proporcionado al momento de contratar, en los CACs, Kioskos Telcel, Cajeros Automáticos, además de cualquier otro medio, presente o futuro, que Telcel ponga a disposición de sus Usuarios.

La Factura está compuesta por tres partes: (i) Factura Fiscal, (ii) Talón de Pago y (iii) el Estado de Cuenta. A continuación te presentamos sus principales características:

### **(1) Factura Fiscal.**

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

Para la generación de la Factura Fiscal, el Cliente deberá proporcionar su constancia de situación fiscal vigente al momento de la contratación o en cualquier momento que así lo decida.

En tanto que el Cliente no proporcione sus datos fiscales, la Factura Fiscal mensual que Telcel emita se hará con el Registro Federal del Contribuyente (RFC) genérico establecido en la Miscelánea Fiscal vigente. Lo mismo para personas físicas extranjeras.

Las Facturas Fiscales emitidas no podrán ser modificadas ni corregidas fuera del año fiscal en el que hayan sido emitidas.

En la Factura Fiscal se desglosan los cargos en 3 segmentos:

1. **Servicios de Telecomunicaciones**, el cual se integrará entre otros, por: a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario, b) los Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario, c) Servicios Complementarios contratados por el Cliente, como son los paquetes adicionales de voz, datos, y MS y d) Servicios Disponibles, como son, enunciativa, más no limitativamente: los Servicios de Roaming Internacional y de Larga Distancia Internacional;
2. **Otros Servicios provistos por Telcel**, en el cual se incluirán entre otros: a) los Servicios de Valor Agregado y/o Servicios Asociados ofrecidos por Telcel, b) el cargo mensual por Equipo Provisto, de darse el caso, c) el Servicio de Detalle de Llamadas en Factura y d) los adeudos asociados al(os) Equipo(s) Provisto(s),

incluido el monto correspondiente a la Pena Convencional (cuando aplicable), y

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

### **(2) Talón de pago.**

Es el identificador para realizar el pago, ya sea en la ventanilla de cualquier CAC, cualquier institución bancaria o bien, otro medio autorizado.

Si el pago se hace en una sucursal bancaria, el Cliente deberá asegurarse que el ejecutivo/cajero anote la línea de captura que viene marcada en el talón de pago de la institución bancaria donde se esté realizando el pago.

### **(3) Estado de Cuenta.**

En el Estado de Cuenta se realizará el desglose de los cargos realizados en 5 segmentos, siendo estos:

- a) **Servicios de Telecomunicaciones Telcel:** el cual se integra entre otros, por: a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario, b) los Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario, c) Servicios Complementarios contratados por el Cliente, como son los paquetes adicionales de voz, SMS y datos, y d) Servicios Disponibles, como son, los Servicios de Roaming Internacional y de Larga Distancia Internacional;
- b) **Servicios y Suscripciones de Telcel:** en el cual se incluirán entre otros: a) los Servicios de Valor Agregado y/o Servicios Complementarios y Disponibles (pueden ser contratados por evento, semanal/mensual) y b) el Servicio de Detalle de Llamadas en Factura;
- c) **Servicios y Suscripciones de Terceros:** se incluirán el cobro de la Fianza a la que se refiere la Cláusula Vigésimo Primera – Garantías para el Cumplimiento de Obligaciones del Contrato, el cobro de primas de seguros para Equipos disponibles, Servicios Complementarios y Disponibles provistos terceros;
- d) **Equipo celular:** se desglosa: (i) el cargo mensual por equipo (se verá reflejado a partir de la segunda factura posterior a la fecha de contratación), (ii) bonificación por pago oportuno (al corriente) del 100% del cargo mensual por equipo, si se cumple cualquiera de los 3 supuestos: (a) que domicilies el pago a través del cargo automático a tarjeta de crédito, (b) que el pago sea a través del cargo recurrente a una tarjeta de crédito, y (c) que realices el pago de tu factura en efectivo o cheque, en los CACs, DATs, o en las redes de sucursales bancarias autorizadas, así como en diversos establecimientos comerciales que

se encuentran autorizados por Telcel para recibir dichos pagos, lo anterior aplicará siempre y cuando realices el pago dentro de los 30 días naturales después de tu fecha de corte.

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

#### **(4) Cargos no reconocidos.**

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

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

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

#### **(5) Factura Electrónica**

Con Telcel recibirás tu Factura y Estado de Cuenta directo en tu correo electrónico y a través del portal Mi Telcel. Consulte los últimos 6 meses de su Estado de Cuenta.

#### **(6) Formas de pago.**

**En Efectivo o cheque.** En los CACs, DATs, o en las redes de sucursales bancarias autorizadas, así como en diversos establecimientos comerciales que se encuentran autorizados por Telcel para recibir dichos pagos.

La red de instituciones bancarias autorizadas y los comercios son los siguientes:

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

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

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

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

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

**Cargo recurrente a cuenta de cheques, o tarjeta de débito (Domiciliación).** -Para domiciliación de cuenta de cheques, deberá acudir a un CAC y presentar un estado de cuenta donde se refleje su CLABE interbancaria o bien, si decide pagar mediante tarjeta de débito, deberá mostrarla para solicitar la aprobación bancaria correspondiente. Solo se podrá domiciliar el pago con cargo a tarjeta de débito de los siguientes bancos:

- Banamex
- BBVA
- Afirme
- Banca Mifel
- Banorte
- Banjercito
- Banregio
- Bajío
- HSBC
- Inbursa
- Interacciones
- Invex
- Banco Santander
- Scotiabank

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

**Pago a través de \*111<sup>1</sup>.**- Se realiza el cargo a la tarjeta de crédito que autorice. El cargo se hace de manera manual y por única ocasión.

[www.telcel.com](http://www.telcel.com) y **Mi Telcel.** - Dentro de la página en Internet de Telcel, el portal de Atención a Clientes en Línea, permite administrar su Telcel desde la comodidad de su laptop o PC, ya sea que cuente con un Plan de Renta Mensual o se encuentre en la modalidad de prepago, es decir bajo el Sistema Amigo; podrá realizar el pago de su factura o recargar saldo de manera fácil y segura.

---

<sup>1</sup> Disponible sólo para usuarios de Región 9 (Ciudad de México, Estado de México, Hidalgo y Morelos)

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

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

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

#### ***(7) Principios generales de la facturación de Telcel.***

- a) Los servicios de voz utilizados se cobran conforme a la tarifa aplicable por minuto o segundo, según sea el caso y de acuerdo al plan contratado.
- b) Solo se facturarán aquellas llamadas que sean completadas, es decir; aquellas que logren establecer comunicación con el destino final, sin importar que sea a través de un tono de fax o sistema de buzón de voz.
- c) Una vez que la llamada se establezca y sea considerada como completada, se iniciará la contabilización de su duración efectiva a partir de que el número receptor la conteste o acepte la llamada. La comunicación terminará cuando cualquiera de las partes involucradas decida terminar la llamada.

Los servicios de datos se cobran en dos modalidades: (i) a granel o como servicio disponible; por kilobytes utilizados; y (ii) mediante la contratación de un Plan Tarifario que incluye una cantidad preestablecida de datos. En el supuesto que excedas los bytes incluidos, tu consumo se cobrará como Cargos Adicionales, determinando la cantidad de kilobytes consumidos cada 24 (veinticuatro horas).

#### **v) Garantías de Pago** **(1) Fianza**

Al contratar una línea de Postpago, conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésimo Primera del Contrato de Prestación de Servicios de Telcel<sup>2</sup>, se requiere el otorgamiento de una Fianza<sup>3</sup>, cuya prima anual es de **\$200** pesos I.V.A<sup>4</sup>, incluido, monto que será cargado en la Factura correspondiente cada año aniversario de servicio.

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

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

**La prima de la Fianza podrá causarse una vez que ha transcurrido la vigencia del Contrato o al término de la relación contractual; por lo que en ningún caso será devuelta al momento de cancelación de los servicios.**

El Usuario podrá optar por no adherirse a la Fianza ofrecida por Telcel, en cuyo caso, deberá contratar y proporcionar a Telcel una Fianza que reúna los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato de Prestación de Servicios y ser renovada cada 12 meses, dentro de los 30 días previo a que termine la vigencia de la póliza que se encuentre vigente. En caso de no proporcionar una Fianza dentro del periodo establecido, el Usuario autoriza a Telcel para adherirle a la Fianza ofrecida por la Empresa, así como a realizar el correspondiente pago de la prima que corresponda. El Usuario podrá, en cualquier momento, presentar una nueva Fianza propia.

## **(2) Depósito en Garantía.**

En caso de que el Cliente haya optado por garantizar el pago de sus obligaciones constituyendo un Depósito en Garantía, al término de la relación contractual, si la garantía otorgada no fue utilizada por la Empresa, ésta será devuelta al Cliente, a su

---

<sup>2</sup> Contrato autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor e inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión el 3 de junio de 2025, bajo el folio 191-2025 y autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante oficio IFT/223/UCS/DG-CTEL/691/2015, de fecha 11 de febrero de 2015.

<sup>3</sup> Fianza autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) bajo el número CNSF-F0007-0051-2010.

<sup>4</sup> Acrónimo de Impuesto al Valor Agregado,

elección: 1) como saldo a favor en su cuenta Telcel o, 2) en la misma forma en la que fue pagada.

La devolución del Depósito en Garantía o la parte remanente de éste se realizará una vez que la Empresa haya corroborado la inexistencia de adeudos a cargo del Cliente.

El Depósito en Garantía no causará ningún tipo de interés, por lo que el Cliente reconoce que no podrá reclamar cantidad distinta a aquella originalmente dada en depósito, de ser el caso.

## **b) Prepago (Amigo de Telcel).**

### ***(1) ¿Qué es Amigo de Telcel?***

Es la modalidad de cobro prepagada que te permite utilizar los Servicios de Telcel, mediante el descuento en tiempo real del saldo que hayas abonado a tu línea. Lo único que necesitas es un Equipo Terminal y un Chip Inteligente o eSIM activado en alguno de los esquemas de cobro disponibles.

Si ya cuentas con un Equipo Terminal de cualquier modelo compatible con alguna de las tecnologías que utiliza la red de Telcel, solo necesitas acudir al CAC o DAT más cercano y adquirir un Amigo Chip. Si aún no tienes un Equipo Terminal, en el CAC o DAT de tu preferencia podrás adquirir el Equipo Terminal que más te guste en Amigo Kit.

Una vez activada tu línea, podrás recargar saldo a través de cualquier medio de recarga disponible, el cual te permitirá utilizar Servicios disponibles para ti.

### ***(2) ¿Qué beneficios ofrece Amigo de Telcel?***

Amigo de Telcel te ofrece la posibilidad de gozar los Servicios, sin mayores requisitos que contar con un Equipo Terminal y un Chip Inteligente o eSIM activo; tú decides la frecuencia con la que recargas saldo y los servicios en los que lo utilizas.

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

### ***(3) ¿Qué es Amigo Kit?***

Amigo Kit es la manera de adquirir un Equipo Terminal nuevo y un Chip Inteligente o eSIM con una línea activada en cualquiera de los esquemas de cobro de Prepago para que puedas disfrutar de la mayor cobertura y todos los servicios que ofrecemos.

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

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

Contrata el Amigo de Telcel que más se adapte a tus necesidades de comunicación en nuestros CACs y DATs. También, marcando desde tu Telcel a nuestros números de atención a clientes de tu región.

#### ***(4) Esquemas de cobro en Prepago.***

Tú puedes elegir el esquema de cobro que mejor se adecue a tus necesidades.

##### ***(a) Amigo por Segundo***

Es la modalidad en la que tus llamadas se cobran por segundo, no por minuto. También, tus llamadas, SMS y datos tienen el mismo costo en México, Estados Unidos y Canadá, otorgándote un beneficio de 3 números gratis para utilizar en Estados Unidos y Canadá, como si estuvieras en México.

Para más información consulta: [www.telcel.com/personas/amigo/tarifas-y-opciones/amigo-por-segundo](http://www.telcel.com/personas/amigo/tarifas-y-opciones/amigo-por-segundo).

##### ***(b) Amigo Óptimo Plus Sin Frontera***

Es un esquema de cobro que cuenta con una tarifa escalonada, en la que pagas menos por minuto, mientras más recargas realizas.

Con Amigo Óptimo inicias con una tarifa base por minuto, la cual disminuirá cuando hayas alcanzado el siguiente nivel, en función de las recargas que efectúes o acumules.

Logrado el siguiente nivel de recargas, tus llamadas se tazarán al mismo precio durante los siguientes 30 días.

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

Conoce los términos y condiciones de este esquema en: [www.telcel.com/personas/amigo/tarifas-y-opciones/amigo-optimo-plus-sin-frontera](http://www.telcel.com/personas/amigo/tarifas-y-opciones/amigo-optimo-plus-sin-frontera).

#### **(c) Amigo Sin Límite**

Disponibile para Usuarios nuevos y activos, con cobro por segundo y 3 Números Gratis, te permite activar canastas de servicios de voz, SMS, datos y uso de redes sociales/mensajería instantánea, de acuerdo al monto de la recarga realizada.

Si deseas cambiar tu esquema de cobro; el primer cambio es sin costo. Cualquier modificación posterior generará un cago de \$29.00 IVA incluido.

Conoce la recarga que mejor se adapta a tu estilo de vida y uso en: [www.telcel.com/personas/amigo/tarifas-y-opciones/amigo-sin-limite](http://www.telcel.com/personas/amigo/tarifas-y-opciones/amigo-sin-limite).

#### **(d) Cambio de Esquema de Cobro**

El primer cambio en tu esquema de cobro no tendrá costo. Cualquier cambio posterior generará un cargo administrativo. Recuerda que sólo se podrán realizar cambios de esquema de cobro entre aquellos que se encuentren comercialmente vigentes (disponibles para su contratación).

En caso de contar con un esquema de cobro que no esté comercialmente vigente, al momento de solicitar el cambio por uno que sea comercialmente vigente, no se podrá volver a activar el esquema de cobro anterior. El cambio de esquema de cobro no vigente a uno comercialmente vigente en todos los casos genera un costo administrativo.

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

Consulta los esquemas de cobro comercialmente vigentes y disponibles para su activación en CACs, DATs y [www.telcel.com/personas/amigo/tarifas-y-opciones/](http://www.telcel.com/personas/amigo/tarifas-y-opciones/).

#### **(5) Estado de Cuenta Amigo.**

Los Usuarios de Prepago cuentan con un Estado de Cuenta que les permite conocer los movimientos y abonos realizados en su línea durante los últimos 30 días.

Dicho Estado de Cuenta contiene:

- Resumen de los Saldos Disponibles: Muestra todos los Saldos.
- Resumen de Paquetes/Planes: Expone los planes y paquetes que hayas contratados.
- Detalles de servicios consumidos; es decir:
  - o Fecha/Hora: La fecha y la hora en que el Usuario hizo el movimiento.
  - o Teléfono/ Marcación: Este campo Indica el número marcado o bien las marcaciones cortas de suscripciones, aplicaciones y/o contenido.
  - o Descripción: Señala los conceptos de tipo de llamada, conexiones a internet, mensajes, servicios complementarios, etc.
  - o Cantidad: Indica el número de eventos realizados.
  - o Tipo: Muestra el concepto del tipo de consumo realizado.
- Consumido: Precios con I.V.A. por consumo.
- Recargas o ajustes: Incluye las recargas realizadas por el Usuario, así como los ajustes y/o bonificaciones procedentes.
- Descontado de: Muestra las siglas de los saldos de los cuales se debita cada consumo.

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

#### **(6) Recargas Amigo de Telcel.**

Recargar tu Saldo Amigo es más fácil. Realízalo a través de los distintos canales que Telcel tiene disponibles y más adelante se indican.

Al momento en que realices una recarga de saldo, recibirás un SMS informativo, por el cual se confirma la recarga realizada, el abono de los saldos, información sobre los montos acumulados después de la recarga de saldo y las tarifas aplicables para cada uno de los Servicios a devengar, de acuerdo con el esquema de cobro elegido por el Usuario.

**Aclaración:**

- Las recargas de saldo en el esquema de cobro Amigo Por Segundo y Amigo Sin Límite **no otorgan Saldo Amigo de Regalo**. Consulta las condiciones comerciales de la recarga antes de realizar su compra.
- Cuando por virtud de una promoción se otorgue una cantidad de Saldo de Regalo distinta a la que originalmente da la recarga, durante toda la vigencia de la promoción, el Saldo Amigo de Regalo sustituye al que originalmente confiere la recarga.

***(a) Recarga Saldo Amigo a través de Cajeros Automáticos***

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

***(b) Recarga de saldo a través de la banca electrónica de tu banco***

Los Usuarios que sean cuentahabientes de cualquiera de los bancos participantes podrán adquirir saldo para su línea Amigo con solo acceder a su banca electrónica.

El cargo se realizará a la cuenta bancaria con la que hayas ingresado a dicho sistema. No olvides imprimir el comprobante de la transacción electrónica, ya que será indispensable para cualquier aclaración, independientemente de que, una vez que hayas hecho la recarga, recibirás en tu línea Amigo un mensaje de texto confirmando la recarga de saldo realizada.

Consulta la disponibilidad de este servicio con tu banco.

### ***(c) Recarga de Saldo Amigo en CACs***

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

### ***(d) Recarga de saldo en Cadenas Comerciales***

Podrás adquirir Saldo Amigo para tu línea en las cajas registradoras de diversas tiendas departamentales, de conveniencia, supermercados, restaurantes y más.

Consulta el listado completo en:

[www.telcel.com/personas/amigo/recargas/medios-de-recarga](http://www.telcel.com/personas/amigo/recargas/medios-de-recarga).

Solo deberás proporcionar los 10 dígitos de tu línea Amigo y, una vez que la recarga se haya realizado, recibirás un mensaje de texto en tu línea Amigo confirmando la recarga realizada.

### ***(e) Recarga Saldo a través de PasaTiempo Telcel***

Pasatiempo es la funcionalidad que te permite compartir saldo desde cualquier línea Telcel a líneas de Prepago.

Marca al \*111 sin costo desde tu Telcel y solicita el alta de Pasatiempo. También puedes activarlo, enviando un SMS sin costo a la marcación 7373 con la palabra ALTA. Para hacerla válida, debes contar al menos con 3 periodos de facturación y estar al corriente en tus pagos.

Los usuarios de Prepago pueden realizar tantos Pasatiempo como tengan Saldo Amigo para cubrir el monto de saldo enviado, como la comisión por uso del Servicio.

Envía tu PasaTiempo mediante un mensaje de texto (SMS) a la marcación 7373 con el número de la línea a la que deseas enviar el saldo, dejando un espacio y escribiendo la cantidad de saldo que deseas enviarle (sin símbolos ni centavos).






El Usuario que realiza el PasaTiempo deberá cerciorarse que el número al que se desea enviar el saldo sea el correcto, ya que no es posible revertir una operación enviada a un número equivocado.

Consulta costo de envío y términos y condiciones de PasaTiempo en: [www.telcel.com/personas/servicios/llamadas-y-mensajeria/pasatiempo-telcel](http://www.telcel.com/personas/servicios/llamadas-y-mensajeria/pasatiempo-telcel).

**(f) Recarga de saldo en el extranjero.**

Realiza desde el extranjero una recarga de saldo a tu Amigo o el de tus familiares y amigos en México a través de nuestros Distribuidores Autorizados, ya sea en sus puntos de venta o en sus páginas de Internet.

1. Dirígete a la tienda más cercana que envíe Recargas Internacionales en Estados Unidos.
2. Solicita al encargado una "Recarga Internacional" a número Telcel
3. Indica el número celular +52, el monto de la Recarga en dólares y realiza tu pago
4. Recibirás la confirmación de la Recarga realizada, así como de las promociones aplicables.

Denominación de la recarga (en dólares USD)	Saldo Amigo (en pesos MXN)	Promoción Saldo de Regalo (en pesos MXN)	Vigencia de Saldos	Promoción Redes Sociales	Vigencia Redes Sociales
\$5 USD	\$80+	\$16	30 días	    	15 días
\$10 USD	\$100+	\$50	60 días		30 días
\$15 USD	\$200+	\$200			
\$20 USD	\$300+	\$300			
\$30 USD	\$500+	\$500			
\$50 USD	\$500+	\$500			

Más información: [www.telcel.com/personas/amigo/recargas/recarga-en-extranjero](http://www.telcel.com/personas/amigo/recargas/recarga-en-extranjero)

Más información: <https://www.telcel.com/personas/amigo/recargas/recarga-en-extranjero>

**(g) Recarga Saldo Amigo con cargo a un Plan Tarifario**

Como Usuario de Pospago puedes recargar Saldo Amigo con cargo a tu factura Telcel. Para utilizar el servicio, solicita la activación del servicio marcando al \*111.

Una vez registrado, deberás enviar un mensaje de texto a la marcación 7474 con los 10 dígitos de la línea Amigo a la que quieras comprar Saldo Amigo; deja un espacio en blanco, e indica la cantidad que deseas transferir (sin centavos). Ej: 5512345678 100.

El monto será recargado incluyendo su promoción vigente y será aplicado en tu próxima factura bajo el concepto “**Compra de Saldo**”. El límite de compra mensual varía de acuerdo al límite de crédito que tengas como el Usuario de Pospago.

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

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

Consulta tu saldo disponible para comprar saldo enviando un SMS con la palabra CONSULTA a la marcación 7474.

#### ***(h) Recarga en el extranjero***

Recarga Saldo estando en el extranjero a través de nuestra página en Internet [www.telcel.com](http://www.telcel.com) o del portal de autogestión [www.mitelcel.com](http://www.mitelcel.com).

Ahí podrás realizar recargas, comprar paquetes de datos de forma más eficiente y con total seguridad al pagar con tarjeta de crédito o débito (Visa, MasterCard y American Express).

- a) **Recarga Saldo Amigo:** desde \$10 hasta \$500.  
[www.telcel.com/personas/amigo/recargas/recarga-amigo](http://www.telcel.com/personas/amigo/recargas/recarga-amigo)
- b) **Paquetes de Internet por tiempo:** datos ilimitados por 1, 2 y 4 horas, para que disfrutes de conexión sin interrupciones.  
[www.telcel.com/personas/amigo/paquetes/internet-por-tiempo](http://www.telcel.com/personas/amigo/paquetes/internet-por-tiempo)
- c) **Paquetes de Internet para tu Amigo:** desde 70 MB hasta 13 GB de internet, con WhatsApp ilimitado y acceso a redes sociales.  
[www.telcel.com/personas/amigo/paquetes/mb-para-tu-amigo](http://www.telcel.com/personas/amigo/paquetes/mb-para-tu-amigo)
- d) **Paquetes Viajero Internacional:** conéctate sin fronteras y mantén tu línea activa mientras viajas al extranjero.

[www.telcel.com/personas/roaming/paquetes-y-precios#!plan-de-renta](http://www.telcel.com/personas/roaming/paquetes-y-precios#!plan-de-renta)

- e) **Paquetes Más Datos para tu Plan y Noches de Internet Sin Límite:** NO te quedes sin datos y continúa navegando con Telcel.: [www.telcel.com/personas/planes-de-renta/paquetes-plan/mas-megas-para-tu-plan](http://www.telcel.com/personas/planes-de-renta/paquetes-plan/mas-megas-para-tu-plan)

Consulta la oferta comercial vigente de recargas de Saldo Amigo en <https://www.telcel.com/personas/amigo/recargas/recarga-amigo>.

### **(7) Saldos**

Con tus recargas de saldo podrás disfrutar de todos los Servicios que Telcel tiene disponibles para ti. Cada vez que realizas una recarga de saldo nominal (la cantidad en dinero que recargaste), recibes esa misma cantidad en Saldo Amigo. Consulta más detalles en [www.telcel.com/personas/amigo/consulta-tu-saldo/medios-de-consulta-saldo](http://www.telcel.com/personas/amigo/consulta-tu-saldo/medios-de-consulta-saldo).

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

**Saldo Amigo:** corresponde al saldo nominal de la recarga realizada y que puedes utilizar para disfrutar de todos los Servicios que Telcel ofrece, tales como:

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

Tu Saldo Amigo tendrá una vigencia determinada, en función del monto de la recarga realizada y el esquema de cobro seleccionado (Amigo por Segundo, Óptimo Plus sin Fronteras y/o Sin Límite).

Por ejemplo:

Recargas \$100 pesos

Recibes \$100 de Saldo Amigo.

**Saldo de Regalo:** es el Saldo Adicional que te da una recarga de Saldo Amigo y su uso dependerá de las condiciones comerciales del esquema contratado. Lo podrás utilizar para:

- Hacer llamadas locales y nacionales a cualquier número dentro de México;
- Enviar Mensajes de Texto (SMS) y Multimedia (MMS) a cualquier Operador Móvil nacional, y/o
- Navegar en Internet estando dentro del territorio nacional.

Por ejemplo:

Recargas \$100 pesos

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

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

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

### **¿Cómo se consumen tus Saldos?**

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

**Para una llamada de voz:**

Paquetes<sup>5</sup> >> Saldo Amigo >> Saldo de Regalo.

**Para el envío de un SMS:**

Paquetes >> Saldo Amigo >> Saldo de Regalo.

**Para el envío de un MMS:**

Paquetes >> Saldo Amigo >> Saldo de Regalo.

**Para navegar en Internet:**

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

***¿Cómo consultar tu saldo?***

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

1. Marca **\*133#** desde tu Telcel.
  - a. Recibirás un mensaje USSD informándote tu saldo acumulado y vigencia.
2. Envía un SMS con la palabra SALDO al 333.
  - a. Recibirás un mensaje de texto (SMS) informándote tu saldo acumulado y la vigencia.
3. Ingresa a Mi Telcel.
  - a. Desde tu Equipo Terminal en [m.mitelcel.com](http://m.mitelcel.com),
  - b. Desde tu Equipo Terminal a través de la aplicación móvil "MiTelcel" (disponible para su descarga en iTunes® y Googleplay®), o
  - c. Desde tu computadora en [www.mitelcel.com](http://www.mitelcel.com).

***¿Qué vigencia tienen tus Saldos?***

La vigencia inicial de tu Saldo Amigo tendrá la vigencia establecida para el monto de la recarga, el cual puede ir desde 1 hasta 60 días. Posteriormente, la vigencia del Saldo Amigo será aquella que resulte mayor entre la vigencia remanente del Saldo Amigo acumulado y la de la recarga realizada.

---

<sup>5</sup> Son paquetes de servicios contratados por el Cliente. Por ejemplo: Paquetes Amigo Sin Límite, Paquetes Internet Amigo, etc.

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

Independientemente de la modalidad de contratación en la que esté tu línea, Telcel te da beneficios adicionales, en función de tu Plan Tarifario, recarga o paquete:

En Telcel contamos con una amplia variedad de Servicios para que cuentes con múltiples opciones de comunicación y elijas aquella que mejor se adapte a tus necesidades y hábitos de consumo.

### **(8) Ciclo de Vida Prepago.**

Todas las líneas de Prepago, sin importar el Esquema de cobro que tengan activado y cómo hayan sido adquiridas (Amigo Kit o Amigo Chip), se activan una vez que hayas: (i) realizado tu primer recarga de Saldo Amigo; (ii) comprado un Paquete Amigo por la cantidad de \$50.00; o (iii) tenido el primer evento con costo (llamada, envío de mensaje SMS o navegación).

Cuando la recarga de saldo mínimo se incluya en la compra del Amigo Kit o Amigo Chip, se entenderá como el día 1 (uno) del Ciclo de Vida de la línea.

El Ciclo de Vida de Prepago consta de 4 Fases:

- (a) Fase Activo;
- (b) Fase de Comunicación Entrante (ZB1);
- (c) Fase de Inactividad (ZB2), y
- (d) Fase de Enfriamiento (*Cooling*).

#### **(a) Fase Activo.**

En la Fase Activo encontramos:

1. Líneas nuevas, y
2. Líneas en operación que realicen cualquier recarga de Saldo Amigo o compra de cualquiera de los Paquetes Amigo vigentes.

La Fase Activo tiene una **duración de entre 1 (uno) a 60 (sesenta) días naturales**, dependiendo de la vigencia de la recarga o paquete y el esquema de cobro que tengas activado.

Consulta los términos y condiciones del esquema de cobro Amigo en [www.telcel.com/amigo](http://www.telcel.com/amigo).

Si realizaste una recarga de Saldo Amigo, teniendo Saldo Amigo acumulado, el sistema realizará una revisión de la vigencia remanente en el Saldo Amigo acumulado y la vigencia de la recarga realizada a fin de establecer como vigencia para todo el Saldo Amigo acumulado, aquella que resulte con mayor duración.

Por ejemplo:

*El Usuario cuenta con una cantidad de \$144.00 de Saldo Amigo acumulado con una vigencia remanente de 45 días. Posteriormente, realiza una recarga de Saldo de \$50.00 cuya vigencia es de 30 días. El sistema aplicará al Saldo Amigo acumulado (\$194.00) la vigencia remanente de 45 días.*

*Por otro lado, si el Usuario cuenta con una cantidad de \$144.00 de Saldo Amigo acumulado con una vigencia remanente de 20 días. Posteriormente realiza una recarga de Saldo de \$50.00 cuya vigencia es de 30 días. El sistema aplicará al Saldo Amigo acumulado (\$194.00) una vigencia de 30 días, en virtud de la última recarga por tener una vigencia mayor a la remanente.*

De igual forma, en el caso que cuentes con Saldo de Regalo acumulado y la recarga generada otorgue una cantidad de Saldo de Regalo, al Saldo de Regalo acumulado se aplicará la vigencia de mayor duración entre la remanente del Saldo de Regalo acumulado y la del Saldo de Regalo otorgado por la nueva recarga.

Si la recarga de Saldo Amigo realizada no otorga Saldo de Regalo, la vigencia del Saldo de Regalo acumulado no se verá modificada.

Por ejemplo:

*El Usuario cuenta con una cantidad de \$50.00 de Saldo de Regalo acumulado con vigencia remanente de 15 días. Posteriormente, realiza una recarga de \$100.00 de Saldo Amigo que le otorga \$50 de Saldo de Regalo con vigencia de 60 días. El sistema aplicará al Saldo de Regalo acumulado (\$100.00) una vigencia de 60 días, en virtud de la última recarga realizada.*

*Por otro lado, si el Usuario cuenta con una cantidad de \$50.00 de Saldo de Regalo acumulado con vigencia remanente de 15 días. Posteriormente realiza una recarga de \$50.00 de Saldo Amigo que no le otorga Saldo de Regalo, el Saldo de Regalo acumulado (\$50.00) conservará la vigencia de 15 días remanente.*

Si activas un Paquete Amigo Sin Límite, la vigencia del Saldo de Regalo acumulado se ajustará a la del Paquete activado. Al término de la vigencia del Paquete, el Saldo de Regalo no consumido se perderá, aun y cuando la vigencia de éste hubiese sido mayor a la del Paquete Amigo Sin Límite contratado. Consulta los términos y condiciones de la Promoción Saldo de Regalo en recargas de Saldo vigente en <https://www.telcel.com/personas/amigo/promociones>.

Por ejemplo:

*El Usuario cuenta con una cantidad de \$50.00 de Saldo de Regalo acumulado con vigencia remanente de 15 días. Posteriormente realiza una compra de Paquete Amigo Sin Límite 150. El sistema aplicará al Saldo de Regalo (\$50.00) con una vigencia de 25 días, en virtud del Paquete Amigo Sin límite 150 activado.*

*Por otro lado, si el Usuario cuenta con una cantidad de \$50.00 de Saldo de Regalo acumulado con vigencia remanente de 15 días. Posteriormente realiza una compra de Paquete Amigo Sin Límite 50, El sistema aplicará al Saldo de Regalo (\$50.00) una vigencia de 7 días, en virtud del Paquete Amigo Sin límite 50 activado.*

Durante el tiempo que la línea se encuentre en esta fase, puedes utilizar los distintos Saldos con los que cuentas (Saldo Amigo, Saldo de Regalo, Saldo Internet, Saldo Entretenimiento y Recuperado) para el consumo de los diversos servicios ofrecidos por Telcel. Lo anterior, de acuerdo con las reglas de aplicación de los distintos tipos de Saldo existentes y el orden de débito correspondiente. Conoce los distintos Saldos Amigo de Telcel, sus vigencias y orden de débito en [www.telcel.com/personas/amigo/consulta-tu-saldo/saldo-amigo](http://www.telcel.com/personas/amigo/consulta-tu-saldo/saldo-amigo).

Mientras que tu línea esté en la Fase Activo, aún y cuando el Saldo Amigo haya sido agotado en su totalidad, podrás continuar utilizando los saldos promocionales (Saldo de Regalo, Saldo Internet, etc.) durante el tiempo restante de la vigencia correspondiente a cada Saldo.

En el caso del esquema de cobro y Paquetes Amigo Sin Límite, podrás seguir utilizando los minutos y mensajes incluidos hasta el término de la vigencia de tu Paquete; lo mismo aplica, si cuentas con Datos de navegación para Redes Sociales, aún y cuando hayas consumido los Datos para navegación libre.

Concluida la vigencia del Saldo Amigo o del Paquete activado, la línea pasará a la Fase de Comunicación Entrante.

**(b) Fase de Comunicación Entrante (ZB1).**

Tiene una **duración de 119 (ciento diecinueve) días naturales**, que comienza al día siguiente en que haya expirado la vigencia del Saldo Amigo o Paquete adquirido. Durante esta Fase **sólo podrás recibir llamadas y SMS**, sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS. Cualquier saldo promocional (incluido el Saldo de Regalo), se perderá al inicio de esta Fase.

Si en esta Fase de Comunicación Entrante recibes una o varias llamadas, cuya duración acumulada sea igual o mayor a 60 segundos, serás posicionado nuevamente al inicio de la duración de dicha Fase, es decir, regresas al día 1 de esta Fase.

***(c) Fase de Inactividad (ZB2).***

Transcurridos los 119 días correspondientes a ZB1, tu línea pasará a la Fase de Inactividad o ZB2, la cual tendrá una duración de **246 (doscientos cuarenta y seis) días naturales**, comenzando al día siguiente a aquél en que haya concluido ZB1.

Durante ZB2, **tu línea quedará totalmente suspendida** y no podrás originar, ni recibir ningún tipo de tráfico o comunicación.

Si tu línea llega al final de los 246 días naturales de ZB2 sin que hayas realizado recarga de Saldo Amigo o comprado un Paquete Amigo, el sistema realizará la baja y eliminación de los datos de identificación de dicha línea y pasará esta línea a la Fase de Enfriamiento.

***(d) Fase de Enfriamiento (Cooling).***

Agotados los 246 días naturales de ZB2, la línea entra a una Fase de Enfriamiento con **duración de 5 (cinco) días naturales**, en los cuales será dispuesta para su posterior asignación a un nuevo Usuario.

***(e) Saldo por Recuperar.***

Una vez expirada la vigencia del Saldo Amigo, el remanente, en caso de que lo hubiera, quedará congelado al momento de iniciar ZB1 ("**Saldo por Recuperar**"), pudiendo recuperarlo mientras tu línea esté en las Fases de ZB1 o ZB2 (con una duración conjunta de 365 (trescientos sesenta y cinco) días).

En caso que generes una nueva recarga de Saldo Amigo o adquieras un Paquete Amigo durante dicho plazo, tu línea retomará a la Fase Activo. Así, dispondrás del Saldo correspondiente a la recarga o Paquete adquirido y el Saldo por Recuperar que en su caso hubieras tenido congelado.

Consulta nuestra Política de Ciclo de Vida vigente en [www.telcel.com/cicloamigo](http://www.telcel.com/cicloamigo).

### **c) Condiciones Generales aplicables a los Servicios**

Por disposición legal existen dos modalidades de cobro aplicables al servicio de voz; es decir:

#### **i) EQLLP El Que Llama Paga**

Bajo esta modalidad solo pagarás por las llamadas que origines, pudiendo recibir llamadas nacionales e internacionales sin cargo alguno, siempre que estés dentro del territorio nacional. Lo anterior, debido a que la persona que origina la llamada asumirá, tanto el costo por realizarla, como el costo por la terminación en el Usuario móvil que desea contactar.

Aún bajo la modalidad de EQLLP, si te encuentras fuera de México y recibes llamadas, deberás asumir los costos adicionales de Roaming Internacional que pudieran aplicar de acuerdo a los casos de cobro que se detallan en el Capítulo de "Facturación" del presente Código o bien, tu esquema tarifario contratado.

#### **ii) MPP**

Llamada así por su nombre en inglés (*Mobile Party Pays*); en español El Que Recibe Paga. Bajo esta modalidad, pagarás los cargos aplicables al Tiempo Aire que utilices tanto para la originación como por la recepción de llamadas en tu línea.

La modalidad de cada número es establecida por la CRT, por lo que en caso de que desees realizar el cambio de modalidad (de EQLLP a MPP o viceversa), debes obtener un número móvil asociado a la modalidad elegida.

#### **iii) Larga Distancia Internacional.**

Se consideran llamadas de Larga Distancia Internacional, aquellas comunicaciones que realices hacia otro país distinto a aquél en donde estés.

Debido a que, para la provisión de este Servicio, Telcel utiliza los servicios de Larga Distancia proporcionados por operadores extranjeros, puede existir un desfase de hasta 3 (tres) ciclos de facturación para que se vean reflejados los cargos de larga distancia que hayas realizado y, por tanto, podrá pasar el mismo tiempo para que los mismos te sean facturados.

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

Por ejemplo: Llamada de Larga Distancia a Nueva York, E.U.A.

Clave de Larga Distancia del Operador	Código del País	Código de Área	Número de teléfono local
00	1	212	Número deseado

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

Por ejemplo: Llamada de Larga Distancia a Madrid, España.

Clave de Larga Distancia del Operador	Código del País	Código de Área	Número de teléfono local
00	34	91	Número deseado

## **6) Portabilidad; cámbiate a Telcel**

**¿A partir de cuándo puedo solicitar cambiarme a Telcel?**

Puedes hacerlo en cualquier momento.

**¿Cuáles son los esquemas de cobro que ofrece Telcel?**

Telcel te ofrece dos esquemas de comunicación; podrás elegir el que mejor se adapte a tus necesidades de comunicación: Prepago o Pospago.

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

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

Durante el periodo de ejecución, no contarás con servicio.

**¿En cuánto tiempo se realiza mi cambio a Telcel?**

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

**¿Cómo sabré el estatus de mi solicitud de portabilidad?**

Podrás consultar el estatus de tu trámite con el número ID de portabilidad que recibiste vía Mensaje de Texto (SMS) o en la página en Internet de la Comisión: <https://portabilidad.mx/>

**¿En dónde consigo el formato de solicitud de portabilidad?**

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

**¿En dónde tramito mi solicitud de portabilidad?**

Persona física:

- En puntos de contacto Telcel:

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

Persona moral:

- A través de su Ejecutivo de Cuenta.

**¿Tiene costo el trámite de portabilidad?**

No, el trámite de portabilidad es gratuito.

## 7) Funcionalidades del Servicio de Voz

El acceso a la comunicación de voz es muy importante. Por ello hemos creado servicios utilizando este canal para mantenerte comunicado. A través de él, puedes enviar canciones para recordar algún momento importante y expresar tus emociones. Adicionalmente, tendrás acceso a contenido de entretenimiento o informativo que sea de tu interés.

Conoce más sobre este servicio:

### a) Llamada en espera

#### i) ¿Qué es?

Esta función te permite contestar una segunda llamada entrante sin perder la primera, ya que dos señales de tono te indican que hay otra llamada en ese momento y se activa marcando \*43# en tu Equipo Terminal. También puedes darla de alta en [www.mitelcel.com](http://www.mitelcel.com).

#### ii) ¿Cómo funciona?

El uso de esta funcionalidad varía de Equipo Terminal en Equipo Terminal. Te recomendamos descargar y consultar el manual de tu equipo.

En algunos Equipos Terminales, para aceptar la llamada en espera (segunda llamada) deberás pulsar la tecla para llamar y seleccionar alguna de las opciones ahí desplegadas.

En caso de elegir poner la llamada original en espera y desear hablar únicamente con una persona, la primer persona con la que estabas hablando se pondrá en espera. Cuando lo decidas puedes pulsar la opción “Cambiar” para volver a la llamada que estaba en espera o “Unir” / “Asociar”<sup>6</sup>, para juntar ambas comunicaciones.

Este Servicio solo se ofrece para Planes de Pospago. Para más información, consulta: [www.telcel.com/personas/servicios/llamadas-y-mensajeria/llamadas](http://www.telcel.com/personas/servicios/llamadas-y-mensajeria/llamadas).

### b) Transferencia de llamada

#### i) ¿Qué es?

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

---

<sup>6</sup> El nombre de la funcionalidad dependerá de la marca y sistema operativo que utilice tu Equipo Terminal.

La transferencia de llamadas tiene 3 funciones:

- i. **Directa:** Transfiere las llamadas entrantes automáticamente al número telefónico que desees. Cuando utilices esta función, tu móvil no sonará y las llamadas entrantes no serán tomadas por el Buzón de Voz, sino que serán redirigidas automáticamente al número de teléfono que hayas programado.
- ii. **En No Contestación:** Las llamadas entrantes que no se hubiesen contestado después del cuarto tono que haya en tu Equipo Terminal, podrán contestarse o transferirse.  
  
Si tu Equipo terminal está apagado o en un área en donde no hubiera este servicio la llamada se transferirá automáticamente al número que hayas programado para este servicio.
- iii. **En Ocupado:** Transferirá las llamadas entrantes, únicamente cuando tu Equipo Terminal esté ocupado.

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

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

Después de activar o desactivar cualquier función mencionada, en la pantalla de tu Equipo Terminal se mostrará una ventana informándote la correcta ejecución del comando respectivo.

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

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

De acuerdo al plan o tarifa contratados, al momento de la llamada, podrás ser sujeto de un cargo por llamada saliente, el cual se descontará de los minutos, en caso que los tenga, o a la tarifa de aplicable.

### **c) Multiconferencia**

#### **i) ¿Qué es?**

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

Para establecer una Multiconferencia sigue los pasos siguientes:

1. Durante una conversación de dos personas, marca el número de 10 dígitos de la tercera persona;
2. Presiona la tecla para Llamar. Esto llama a la tercera persona y pone a la persona original en espera;
3. Para establecer la llamada tripartita, presiona la opción “Unir” en tu Equipo Terminal, seguido de la tecla para llamar cuando la persona haya contestado; para añadir más personas, repite los pasos 1 y 2 hasta que tengas a todas las personas incluidas en la llamada.

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

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

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

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

## **d) Buzón de voz**

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

Es muy fácil de utilizar, sólo graba tu saludo personal para que quien te llame sepa que marcó al número correcto y deje su mensaje, o bien, puedes utilizar el mensaje predeterminado por Telcel en el que sólo se despliega tu número telefónico. La consulta del buzón de voz tendrá un costo por evento de \$1.19, I.V.A. incluido.

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

### **i) Personaliza tu Buzón**

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

\*Recuerda por seguridad debes memorizar tu (NIP)

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

### **ii) Activa tu clave personal (NIP)**

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

### **iii) Recupera tus mensajes**

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

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

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

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

#### **iv) Para saber quién te dejó mensaje de voz**

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

#### **v) Devolución de la llamada (callback)**

Si eres un Usuario de Pospago, al escuchar el mensaje de voz en tu buzón podrás enlazar automáticamente una llamada desde tu buzón al teléfono que te dejó el mensaje sin salirte de tu buzón. Cómo se hace válida la función?

#### **vi) Recupera tus mensajes desde otro celular o línea fija**

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

1. Marca a tu número Telcel (10 dígitos);
2. Al escuchar tu saludo personal, interrúmpelo con la tecla #;
3. Teclea tu NIP (4 dígitos); y
4. El sistema te notificará cuántos mensajes nuevos tienes y podrás escucharlos

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

#### **vii) Recupera tus mensajes desde el extranjero**

Este servicio sólo podrá ser utilizado en Servicios de Roaming Internacional, solo para Usuarios de Pospago.

Para recuperar tus mensajes sigue los siguientes pasos:

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

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

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

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

### e) Marcaciones especiales

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

Servicio	Descripción
030	Hora exacta
040	Información Telcel
*0311	LOCATEL

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

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

### f) Marcaciones de emergencia

En Telcel ponemos a tu servicio una serie de números de marcación abreviada, que te permiten comunicarte directamente a servicios públicos.

Servicio	Descripción
071	Comisión Federal de Electricidad
073	Agua Potable y Alcantarillado
074	Caminos y Puentes Federales
078	Información Turística
079	Centro de Atención Ciudadana

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

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

#### **g) Marcaciones oficiales\*\*\***

Servicio	Descripción
051	Portabilidad
088	Guardia Nacional
089	Denuncia Anónima
911	Emergencias

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

## **h) Servicios de Mensajería.**

Telcel te ofrece diversas formas mensajería móvil utilizando nuestra red móvil; SMS y MMS. Los SMS, tienen una longitud máxima de 160 caracteres alfanuméricos, mientras que los MMS contienen imágenes, gráficos, texto, audio y/o video susceptibles de ser enviado y/o recibido por el Usuario mediante su Equipo Terminal, siempre y cuando permitan esta función.

Si eres Usuario de Prepago no te quedarás sin conexión, pues te ofrecemos alternativas de comunicación que te permitirán enviar tus mensajes, tales como los mensajes prepagados y los SMS por cobrar.

Consulta en el manual de usuario de tu Equipo Terminal, las alternativas de comunicación que éste te ofrece.

## **i) eSIM (Disponible para Plan de Renta o Amigo de Telcel)**

### ***i) ¿Qué es eSIM Telcel?***

Es la versión digital de la tarjeta SIM, es un chip virtual integrado de fábrica en el hardware en los Equipos Terminales que te permite conectar con la red móvil de forma segura y rápida desde donde estés. Conoce más en [www.telcel.com/esim](http://www.telcel.com/esim).

### ***ii) ¿Por qué cambiar a eSIM Telcel?***

Cambia a eSIM y comienza a disfrutar las ventajas de la conectividad digital; aquí algunas de sus principales ventajas:

- Al ser digital, no se daña ni se pierde.
- Solo tú puedes activarla.
- Más seguro que una tarjeta SIM física. Nadie puede extraerla de tu celular ni usarla sin tu autorización.
- Tu línea se mueve contigo. Si cambias de teléfono, la eSIM te hace la vida más fácil. Sin chips y sin esperas.
- En caso de robo o extravío, puedes pedir otra eSIM y reactivar tu línea sin preocuparte por la SIM.
- Ideal para quienes viajan o trabajan en movimiento.

En resumen: más control, menos riesgos y la tranquilidad de que tu línea siempre estará contigo.

### ***iii) ¿Cómo funciona la eSIM de Telcel?***

Si deseas contratar una línea de Prepago en el Paquete Amigo Sin Límite, puedes adquirir y activar tu eSIM en nuestra página web [www.telcel.com/esim/amigo](http://www.telcel.com/esim/amigo).

Para planes de Pospago, debes acudir al CAC más cercano a tu domicilio para solicitar una eSIM, misma que puedes activar de forma sencilla con una notificación automática en tu Equipo. Tu Plan contratado no cambiará.

Sin perjuicio de lo anterior, te recomendamos:

1. verificar, si tu Equipo Terminal es compatible en los sitios: [www.telcel.com/esim/amigo#modelos](http://www.telcel.com/esim/amigo#modelos) (Prepago) y [www.telcel.com/esim.html](http://www.telcel.com/esim.html) (Pospago)

2.- En Pospago, todos los Planes Tarifarios son susceptibles de operar con eSIM, y

3.- Descarga, activa tu eSIM y mantente conectado.

## 8) Beneficios de tus Servicios de voz y SMS

### a) Números Gratis

#### i) ¿Qué son los Números Gratis?

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

#### ii) ¿Cómo funciona?

1. El Usuario debe elegir los números que registrará como Números Gratis, debiendo éstos únicamente ser números nacionales;
2. De los números elegidos (limitados a la oferta vigente del plan contratado), el Usuario deberá definir cuáles de ellos serán para realizar llamadas y cuáles para realizar el envío de Mensajes de Texto (SMS);
3. Si el Usuario elige el mismo número para hacer llamadas y para enviar SMS, éste será considerado como 2 números dentro de su lista de Números Gratis;
4. Los Números Gratis elegidos para realizar llamadas, serán sin costo durante los primeros 5 minutos de la llamada. A partir del sexto minuto (5:01) se cobra la tarifa vigente por minuto adicional dependiendo del plan contratado;
5. Si el Número Gratis elegido es para el envío de SMS, el Usuario podrá enviar SMS de forma ilimitada a dicho número, y
6. Para obtener el beneficio de los Números Gratis -en Pospago- el Usuario deberá tener su línea activa y sin adeudos; en la modalidad de Prepago, deberán conservar un saldo nominal mínimo, según su esquema tarifario.

#### Consideraciones

- El registro de los Números Gratis se tendrá que solicitar acudiendo al Centro de Atención a Clientes Telcel o marcando al \*111 (pospago) o \*264 (prepago).
- El registro inicial de los Números Gratis (hasta completar los números incluidos en su plan) será sin costo, sin importar que éste se realice en uno o varios eventos.
- Si el Usuario desea cambiar alguno de los números registrados o su funcionalidad (de llamadas a SMS o viceversa), deberá cubrir un costo por número.

- Para volver a incluir los números que se dieron de baja, el Usuario deberá cubrir un costo por alta del número. En caso de reactivación, será el Usuario quien solicite de nuevo el alta de sus números sin costo alguno.
- En caso de solicitar un cambio de plan (pospago) o de esquema de cobro (prepago), si el nuevo plan o esquema de cobro no incluye Números Gratis, los Números Gratis dados previamente de alta se perderán. Si el nuevo plan o esquema de cobro incluye Números Gratis, el Usuario deberá volver a dar de alta sus números conforme a la nueva oferta comercial contratada.

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

Consulta costo por cambio de Números Gratis en CAC y DAT de Telcel.

## **b) Números Frecuentes.**

### **i) ¿Qué son los Números Frecuentes?**

Son números nacionales (fijos o móviles) que el Usuario elige para que a las llamadas que les realice (excepto Amigo sin Límite), se les aplique una tarifa preferencial en función del esquema de cobro que tenga contratado.

### **ii) ¿Cómo funciona?**

1. Debes elegir los números que definirá como sus Números Frecuentes (sujeto a la promoción vigente);
2. Para realizar el registro de los números elegidos como Números Frecuentes, es necesario acudir al CAC de tu preferencia o marcar al \*264 desde tu Telcel. Si diste de alta una cantidad menor de Números Frecuentes a los disponibles actualmente para tu esquema de cobro, podrás realizar nuevas adiciones solicitando el alta con un costo por cada número que elijas (limitado a la oferta vigente), y
3. Si activada la totalidad de Números Frecuentes permitidos (limitado a la oferta vigente), deseas cambiar alguno de los números que hayas definido como Números Frecuentes, deberás pagar el costo por cada número que modifiques.

Consideraciones:

- Los Números Frecuentes que elijas y sean dados de alta en el sistema no podrán ser definidos de manera simultánea como Números Gratis.
- Consulta costo por cambio de Números Frecuentes en los CACS y llamando desde tu línea al \*264.

## 9) Evita Suspensiones e Interrupciones en tus Servicios

### a) Suspensión de Servicios

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

- a) No cubrir, por cualquier causa, el importe del Segmento 1 “Servicios de Telecomunicaciones” de la factura mensual en la fecha de pago respectiva;
- b) Que el Equipo Terminal no esté debidamente homologado;
- c) Por notificación que se realice a Telcel en caso de robo o extravío del Equipo terminal;
- d) Por exceder el Límite de Consumo Mensual convenido en el Contrato;
- e) La falta de localización del Cliente;
- f) Cualquier otra causa que te sea imputable y que presumiblemente ilícita la prestación de los servicios;
- g) Por realización de Prácticas Prohibidas y/o cualquier otro acto ilícito; se consideran Prácticas Prohibidas, la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier servicio, sin la autorización correspondiente de la SICT y sin el consentimiento previo y por escrito de Telcel; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la SICT tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea este local o de Larga Distancia Nacional o Internacional; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a Usuarios de la red de Telcel evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de Telcel o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por un Equipo Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o la combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o la combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo

contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los Usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; y (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes, y;

- h) Que Telcel detecte que la línea sea empleada a través de un Equipo terminal distinto a aquel señalado en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo terminal respectivo.

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

## **b) Interrupción de los Servicios**

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

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

Es **importante** recordarte que existen diversos factores que pueden variar la Cobertura Garantizada y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que utilices tu Equipo Terminal i) al

interior de inmuebles, ii) estructuras subterráneas, iii) estacionamientos, iv) elevadores, v) helicópteros o en cualquier otro sitio o bajo cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

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

## 10) Roaming Internacional

Telcel pensando en tus necesidades de comunicación, ha celebrado convenios con operadores de servicios móviles alrededor del mundo para que, a través de sus redes, puedas utilizar los servicios de voz, SMS y datos que tienes contratados en México y mantenerte conectado dondequiera que estés.

El servicio de Roaming Internacional se encuentra disponible para todos nuestros Usuarios. Consulta la disponibilidad para cada uno de ellos en [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero).

Al momento en que tu línea se “registre” en una red extranjera, recibirás un SMS de bienvenida, en el cual se precisarán las tarifas aplicables en Roaming, así como una liga para acceder a la compra de paquetes..

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

- **Antes de salir de viaje, ingresa a [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero).** Descubre ahí los paquetes disponibles y las tarifas aplicables en el/los país(es) al/los que viajarás.
- **Al llegar a tu destino:**
- Si tu equipo no detecta señal, realiza la selección manual de la red;
- Si tu equipo no tiene servicio de datos:
  - Verifica en el menú “Configuración” o “Ajustes” que la “Itinerancia de Datos” o “Roaming de Datos” esté activada y que WiFi esté apagado;
  - Cambia la selección de red a modo manual;
  - Reinicia el equipo;
  - En caso de ser necesario, cambia la tecnología de acceso, y
  - Estas funciones varían dependiendo la marca y modelo del equipo.

### a) Cobro del servicio de Roaming Internacional

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

Para conocer las tarifas de Roaming Internacional, Paquetes Viajero Internacional de Voz, SMS y Datos, consulta [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero).

Los paquetes podrán ser contratados estando en México en un CAC, vía SMS o desde tu celular al \*500 o bien desde el extranjero vía SMS o marcando al +52 55 2581 3300 sin costo desde tu Telcel. También podrás comunicarte con nosotros -sin costo- desde un número fijo en Estados Unidos, llamando al 1 888 350 4035 o enviando un correo electrónico a [roaming@telcel.com](mailto:roaming@telcel.com).

### **i) Pospago**

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

### **ii) Prepago y Planes Controlado**

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

Los Servicios Disponibles en el extranjero están sujetos a la calidad del servicio que te preste el operador extranjero.

## **b) Marcación**

### **i) ¿Cómo marcar a México y otros países estando en el extranjero?**

#### **(1) Hacia México:**

- A números fijos y móviles: +52 -número nacional a 10 dígitos.
- Envío de SMS: +52 -número nacional a 10 dígitos.

#### **(2) Hacia Otros Países:**

- A números fijos y móviles: Signo "+" - código del país - código de área - número.
- Envío de SMS: "+" - código del país - código de área - número
- A números 800 estando en EE.UU. y Canadá, desde tu celular en México, reemplaza el prefijo del número por el código de marcación internacional

correspondiente, seguido de los 7 dígitos del número deseado. Si el número comienza con el prefijo marca este código:

- 1800 → (+) 1 880
- 1888 → (+) 1 881
- 1877 → (+) 1 882
- 1866 → (+) 1 883
- 1855 → (+) 1 884
- 1844 → (+) 1 885
- 1833 → (+) 1 886

Por ejemplo: si deseas llamar al número 1-800-123-4567, deberás marcar (+) 1 880 123 4567.

**Recuerda:** El símbolo "+" indica la marcación internacional. En tu celular, mantén presionada la tecla "0" hasta que aparezca el símbolo "+".

### **c) Conexión Móvil Internacional de Datos**

Envía y recibe correos electrónicos, navega por Internet. Para más información del uso de datos estando en el extranjero visita [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero) visita el CAC más cercano o marca +52 (55) 2581 3300 sin costo desde tu Telcel; si te encuentras en México marca \*500.

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

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

Cobertura	Límite de consumo de datos bajo demanda (Megabytes- MB)
Estados Unidos <sup>7</sup> , Canadá y América Latina <sup>8</sup>	6,650 MB
Europa <sup>9</sup>	4,400 MB
Países Preferente A <sup>10</sup>	1,000 MB
Países Preferente B <sup>11</sup>	667 MB
Resto del mundo <sup>12</sup>	5 MB
Marítima <sup>13</sup>	5 MB

Consulta términos y condiciones aplicables al uso de datos bajo demanda en el extranjero en [www.telcel.com/personas/roaming/paquetes-y-precios#!plan-de-renta](http://www.telcel.com/personas/roaming/paquetes-y-precios#!plan-de-renta).

Una vez que llegas al límite de consumo de datos bajo demanda estando en el extranjero, la navegación será re-direccionada a una página de Internet donde podrás contratar paquetes de datos adicionales para seguir navegando y ahorrar en tus consumos.

En caso que decidas no contratar un paquete, el uso de datos en el extranjero se reestablecerá hasta tu siguiente ciclo de facturación. En este caso, cuando intentes

<sup>7</sup> Incluye Islas Cayo Florida, Islas Vírgenes Americanas (incluye Saint Croix, Saint John y Saint Thomas) y Puerto Rico.

<sup>8</sup> Incluye Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador (incluye Islas Galápagos), El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay.

<sup>9</sup> Incluye: Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España (incluye Islas Baleares e Islas Canarias), Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Serbia, Suecia, Suiza y Turquía.

<sup>10</sup> Incluye: Andorra, Arabia Saudita, Argelia, Armenia, Australia, Azerbaiyán, Bangladesh, Baréin, Belice, Bolivia, Botsuana, Catar, China, Chipre, Corea del Sur, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Estonia, Filipinas, Fiyi, Ghana, Groenlandia, Hong Kong, India, Indonesia, Irak, Islandia, Islas Feroe, Israel, Japón, Kuwait, Macao, Malasia, Malta, Montenegro, Nigeria, Nueva Zelanda, Omán, Pakistán, Reunión, Ruanda, Rusia, Singapur, Sri Lanka, Sudáfrica, Sudán, Tailandia, Tanzania, Taiwán, Ucrania, Uganda, Uzbekistán, Venezuela y Vietnam

<sup>11</sup> Incluye : Anguila, Antigua y Barbuda, Antillas Francesas (incluye Guadalupe, Guayana Francesa, Islas de los Santos, La Deseada, Marigalante, Martinica, San Bartolomé, San Martín), Antillas Holandesas (incluye Aruba, Bonaire, Saba y San Eustaquio, Curazao y San Martín), Bahamas, Barbados, Bermudas, Congo, Cuba, Dominica, Gambia, Granada, Guyana, Haití, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas (incluye Isla Anegada, Isla Beef, Isla de Gran Camanoe, Isla de Peter, Isla Ginger, Isla Guana, Isla Jost Van Dyke, Isla Norman, Isla Salt, Isla Scrub, Isla Tórtola e Isla Virgen Gorda), Jamaica, Jersey, Jordania, Kazajistán, Kenia, Marruecos, Montserrat, San Cristóbal y Nieves, San Vicente (incluye Islas Granadinas), Santa Lucía, Surinam, Trinidad y Tobago y Túnez.

<sup>12</sup> Incluye: Afganistán, Angola, Benín, Brunei, Burkina Faso, Bután, Cabo Verde, Camerún, Chad, Etiopía, Georgia, Guam, Guernsey, Guinea, Islas Man, Kirguistán, Liberia, Madagascar, Malauí, Mauricio, Mónaco, Mongolia, Mozambique, Namibia, Palestina, Papua Nueva Guinea, Seychelles, Siria, Tayikistán y Yemen.

<sup>13</sup> Incluye a las embarcaciones, cruceros y ferries con los que Telcel tenga un convenio de Roaming Internacional. La cobertura marítima aplica cuando el usuario se encuentre firmado en la red de la embarcación, crucero o ferrie, aun y cuando éste se encuentre anclado en puerto o dentro de las primeras 12 millas náuticas mar adentro.

La Zona corresponde al grupo de países que conforman una Cobertura. Las Zonas y Coberturas podrán variar de tiempo en tiempo en función de los acuerdos de Roaming Internacional que tenga celebrados Telcel con los operadores de los países de la cobertura, pudiendo pasar de una zona/cobertura a otra o dejar de incluirse. Para conocer las Zonas y Coberturas vigentes visite [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero)

navegar, se te direccionará a una página sin costo para contratar un Paquete Viajero Internacional de Internet adicional.

La velocidad de navegación dependerá de la disponibilidad de la red de datos del operador del país que visites.

#### **d) Consulta de buzón desde el extranjero (solo para Usuarios de Pospago)**

1.- Marca +52, los dígitos de tu número celular;

2.- Sigue las indicaciones de la grabación, y

3.- Escucha tus mensajes

- Las consultas de Buzón de Voz se cobrarán por minuto de acuerdo con la tarifa bajo demanda del país donde se realice la consulta; en caso de haber contratado un Paquete Viajero Internacional de voz, se debitará del mismo.
- Las consultas al Buzón "Visual Voice Mail" se cobran por KB conforme a la tarifa estándar vigente para consumo de datos en el país en donde te encuentres, y en su caso, se cobrará de manera adicional e independiente a los Megabytes incluidos en el Paquete Viajero Internacional de Internet que hayas contratado.
- Para mayor información, comunícate a nuestros números de Atención a Clientes Viajero Internacional: al \*500 estando en México sin costo desde tu Telcel, o al +52 (55) 2581 3300 desde el extranjero
- Para tu comodidad si viajas a Estados Unidos de América y/o Canadá podrás consultar tu buzón marcando 886 seguido de la tecla para llamar desde tu Telcel.
- La recuperación de mensajes desde el extranjero tiene costo de llamada internacional a México.

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

#### **e) Atención a Clientes de Roaming Internacional 24 horas 365 días**

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

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

**f) ¿Qué hacer en caso de robo o extravío en el extranjero?**

1. Notifícalo inmediatamente.

Marca +52-5525813300 sin costo desde un Telcel. Si estás en E.U.A. puedes marcar desde un fijo sin costo al 1 888 350 40 352.

2. Solicita la desactivación de tu línea.

Telcel bloqueará el servicio de voz, SMS e Internet. De esta manera no estarás obligado a pagar los cargos posteriores a dicho reporte.

## 11) Servicios Complementarios

### a) Rescatel Plus Inbursa

#### i) ¿Qué es?

Rescatel Plus Inbursa, es un seguro operado por Inbursa Seguros de Caución y Fianzas, S.A., Grupo Financiero Inbursa que ofrece, por un cargo mensual, servicios de asistencia automovilística, legal y vial en México y en el mundo. Además, tiene incluido un Seguro de Accidentes Personales y otro de Responsabilidad Civil.

#### ii) Servicios que ofrece:

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

- Asistencia en viajes en México y el mundo. Cubre asistencia médica, personal, automovilística y legal sólo en México, EE.UU. y Canadá.
- Accidentes personales. El titular queda cubierto en caso de muerte accidental por una suma asegurada determinada.
- Responsabilidad civil privada. Cubre los daños a terceros ocasionados por el titular del seguro, cónyuge e hijos menores hasta por una suma asegurada determinada (se excluyen los daños ocasionados por vehículos automotores).
- Asistencia Legal. Se proporcionará el servicio de un abogado en caso de accidente automovilístico que ocasione un proceso legal en contra del conductor por una cantidad determinada (aplica sólo en la República Mexicana).
- Servicios funerarios. Para el titular del teléfono móvil en agencias funerarias de reconocido prestigio. Requisito indispensable: no exceder de la edad, así como por el período que la Institución Afianzadora lo determine.

#### iii) Costo

Las condiciones generales del servicio se pueden consultar en la liga <https://www.telcel.com/personas/servicios/localizacion-y-seguridad/inbursa-rescatel>.

#### Consideraciones importantes

- Aplica únicamente para líneas contratadas en Plan Tarifario.

- Cualquier servicio adicional tendrá un costo adicional, de acuerdo a las tarifas vigentes al momento de requerirlo.
- El servicio se renueva automáticamente.
- Los límites de las coberturas y números de eventos de las asistencias son de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales del seguro, que podrás validar en la página <https://www.telcel.com/personas/servicios/localizacion-y-seguridad/inbursa-rescatel>.

## **b) \*Casa (2272)**

Telcel pone a disposición de los Usuarios Pospago, una póliza de seguro que cubre aquellas emergencias que puedan ocurrir en tu casa, además de brindarte apoyo técnico especializado y profesional. Para contratarlo marca el \*2272 desde tu Telcel. El servicio es prestado por Inbursa Seguros de Caución y Fianzas, S.A.

Las coberturas de este producto incluyen:

- a) Incendio de Contenidos: Asegura los bienes muebles (sala, comedor, recámara) de eventualidades como: incendio, rayo y explosión; con una suma asegurada determinada más un deducible.
- b) Gastos Extraordinarios: En caso de que tu hogar se incendie parcial o totalmente, te ofrece el pago gastos por concepto de rentas, así como de mudanza, a consecuencia de la Cobertura de Contenidos o huracanes.
- c) Servicios de emergencia en el hogar: Apoyo con especialistas en plomería, cerrajería, vidriería, carpintería y electricidad.

Este servicio tiene un costo de \$8.12 + I.V.A. mensuales, con cargo a tu factura mensual.

### **i) Atención en siniestros**

#### **(1) ¿Qué hacer en una situación de emergencia en el hogar?**

En cualquier situación de emergencia en el hogar llama al \*2272. La llamada a la marcación tiene costo dependiendo del Plan de Renta contratado. tu

#### **(2) Para mayor información marca:**

- \*300 sin costo desde tu Telcel
- En la Ciudad de México y Área Metropolitana 5447 8010

- En el resto del país marca 01800 708 8700

### **c) Círculo Azul**

CírculoAzul Telcel es un programa de lealtad mediante el cual Telcel ofrece a sus Usuarios de Pospago masivo, la acumulación de Puntos (según se definen más adelante), mismos que pueden ser canjeados por bienes, servicios u otras promociones disponibles para el canje de puntos.

**Aplica únicamente para Usuarios que hayan contratado el servicio previo al 7 de mayo de 2025. No aplica para clientes con planes de las familias Telcel Libre, Ultra o posteriores.**

Consulta los términos y condiciones vigentes en [www.telcel.com/personas/planes-de-renta/circuloazul](http://www.telcel.com/personas/planes-de-renta/circuloazul).

## 12) Trámites

### a) Identificaciones Oficiales aceptadas por Telcel

- Credencial de elector vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE);
- Pasaporte vigente emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) (Aplica solo para mexicanos);
- Cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública (SEP);
- Licencia para conducir vigente, expedida por la Autoridad correspondiente a la Entidad Federativa;
- Cédula de Identificación de la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) con número de matrícula y fecha de expedición (sólo es válida para elementos activos de las Fuerzas Armadas de México), y
- Forma Migratoria FM2, FM3 o Credencial de Forma Migratoria Múltiple expedida por la Secretaría de Gobernación (SEGOB) a través del Instituto Nacional de Migración (INM).

Nota: De conformidad con lo establecido en la LMTR y los Lineamientos emitidos por la CRT, para efectos del Registro de Usuarios, sólo será válida la identificación oficial que contenga la CURP y pueda ser validada por la autoridad emisora del documento de identidad.

### b) Comprobantes de domicilio aceptados por Telcel

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

- Factura de Telcel de otra línea activa, o de otros operadores móviles, con una antigüedad mayor a 6 meses (a nombre del titular).

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

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

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

### **c) Realización de trámites a través de terceros.**

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

#### **i) Personas físicas:**

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

#### **ii) Personas morales:**

- Original y copia simple del instrumento notarial o de correduría en el que consten los poderes con los que actúa el representante legal o apoderado;
- Original y copia simple de la identificación oficial vigente del representante legal o apoderado;
- Los requisitos específicos correspondientes al trámite que se realiza, y

- Los formatos requeridos debidamente firmados con tinta negra o azul por el representante legal. Estos son proporcionados en los CACs.

#### d) Otros trámites.

##### ACLARACIONES

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

##### CONTRATACIÓN DE UNA LÍNEA EN AMIGO DE TELCEL (PREPAGO)

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

##### CONTRATACIÓN DE UN PLAN TARIFARIO (POSPAGO)

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o DAT.
¿Requisitos?	<p><b>Personas físicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación Oficial;</li> <li>• Comprobante de domicilio;</li> <li>• Contar con una fianza que cubra la totalidad de los cargos facturados y adeudados en caso de incumplimiento de pago o adherirse a la que Telcel tiene contratada;</li> </ul>

- Realizar el Depósito en Garantía o pago de renta(s) por adelantado, según sea el caso;
- Presentar la tarjeta de crédito en la que se solicite realizar el cargo domiciliado de los servicios facturados (cuando aplique);
- Firmar el Contrato de Prestación de Servicios.

#### **Personas Morales:**

- Identificación oficial vigente del representante legal;
- Original o copia certificada y copia simple del acta constitutiva, así como, del instrumento en el que se contenga el poder del representante legal (para actos de administración);
- Cédula del RFC de la persona moral;
- Comprobante de domicilio a nombre de la empresa;
- Contar con una fianza que cubra la totalidad de los cargos facturados y adeudados en caso de incumplimiento de pago o adherirse a la que Telcel tiene contratada;
- Realizar el Depósito en Garantía o pago de renta(s) por adelantado, según sea el caso;
- Presentar la tarjeta de crédito corporativa en la que se solicite realizar el cargo domiciliado de los servicios facturados (cuando aplique).
- Identificación oficial vigente de quien firma la tarjeta corporativa, y

- En caso de contar con domicilio de correspondencia distinto al domicilio fiscal, presentar original y copia del comprobante de domicilio de correspondencia.

## CAMBIO DE NÚMERO

### PLAN TARIFARIO (POSPAGO)

¿Dónde los puedo hacer?

En cualquier CAC o en \*111

¿Requisitos?

- Presentarse el titular de la línea con identificación oficial vigente o un tercero con carta poder simple;
- Tener el Equipo Terminal a la mano.
- Realizar el pago correspondiente.
- Por vía telefónica requiere autenticarse.

Procedimiento

- El Cliente debe solicitar el cambio de número móvil y realizar el pago por la cantidad correspondiente por concepto de cambio de número móvil.

### AMIGO DE TELCEL (PREPAGO)

¿Dónde los puedo hacer?

En cualquier CAC o través del \*264

¿Requisitos?

- Presentarse el titular de la línea con identificación oficial vigente o un tercero con carta poder simple;
- Tener el Equipo Terminal a la mano, y
- Realizar el pago correspondiente.

Procedimiento

- El Cliente debe solicitar el cambio de número móvil y realizar el pago

---

por la cantidad correspondiente por concepto de cambio de número móvil.

## CAMBIO DE PLAN TARIFARIO (POSPAGO)

¿Dónde los puedo hacer?

En cualquier CAC o a través del \*111.

¿Requisitos?

- Identificación oficial vigente del titular o un tercero con carta poder simple. En el caso de personas morales, del Representante legal.
- Realizar la solicitud y pago correspondiente (en caso de aplicar).
- Presentar el Equipo Terminal.

Procedimiento

- El Cliente debe proporcionar a Telcel su número móvil o si número de cuenta, nombre completo o razón social;
- El Cliente debe contar con un Equipo Terminal que sea compatible con la red de Telcel;
- El Cliente debe presentar su identificación oficial vigente o el poder notarial correspondiente en caso de tratarse de una persona moral. Asimismo, deberá presentar una carta solicitando el cambio de plan.
- El Cliente debe pagar la diferencia del Depósito en Garantía, en caso de ser aplicable, y la compensación correspondiente si el cambio de plan se hace de un plan superior a uno inferior (la compensación aplica únicamente si la línea se encuentra sujeta a un plazo mínimo de contratación).

## CAMBIO DE DOMICILIO (POSPAGO)

¿Dónde los puedo hacer?

En cualquier CAC o a través del \*111.

¿Requisitos?

- Identificación oficial vigente del Titular o del representante legal, según sea el caso;
- Comprobante de domicilio del nuevo domicilio a registrar a nombre del Titular o de la persona moral, según sea el caso (el comprobante no podrá tener una antigüedad mayor a dos meses atrás del mes en curso). En ningún caso se aceptarán comprobantes de domicilio con la leyenda "Pago Inmediato".

Procedimiento

- El Cliente debe proporcionar a Telcel su número móvil o su número de cuenta y nombre completo o razón social.
- El Cliente debe presentar su identificación oficial vigente, tratándose de personas físicas, y el poder correspondiente tratándose de personas morales.
- Solicitar el cambio de domicilio.

## CAMBIO DE PROPIETARIO (CESIÓN DE DERECHOS)

¿Dónde lo puedo hacer?

En cualquier CAC.

¿Requisitos?

### Personas físicas:

- Identificación oficial vigente del titular y de la persona a quien se vaya a ceder los derechos (titularidad) de la línea.
- Llenar el formato de cesión de derechos que le sea proporcionado en el CAC.

- La línea debe tener más de 6 meses activa.
- Comprobante de domicilio del Cesionario.
- El Cesionario deberá firmar el Contrato de Prestación de Servicios.
- El Cesionario deberá realizar el depósito de garantía que corresponda.
- El Cedente deberá liquidar el total de la última factura generada.

#### **Personas morales:**

- Acta constitutiva de la empresa.
- Cédula del RFC.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Identificación oficial del Representante Legal.
- Cheque nominativo por el total de la primera renta a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
- Realizar el Depósito en Garantía que corresponda.
- Presentar la tarjeta de crédito corporativa en la que se solicite se realice el cargo domiciliado.

---

#### **Procedimiento**

- El Cedente y el Cesionario deben presentarse a un CAC a firmar la documentación correspondiente.
- Telcel verificará que el Cesionario cumpla con los requisitos.
- Se siguen los mismos pasos que al proceso de contratación de línea Pospago.

## SUSPENSIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO

¿Dónde lo puedo hacer?

En cualquier CAC o a través de \*111 para pospago, o \*264 para prepago o en el portal de autogestión Mi Telcel

¿Requisitos?

Pospago / Prepago

- Identificación oficial vigente del titular o representante legal.
- En su caso el Cliente deberá proporcionar la información que se le solicite con base en las políticas de seguridad de la empresa, para evitar que un tercero ajeno al titular suspenda la Línea.

➤ Procedimiento

- El Cliente debe comunicarse con Telcel para pedir la suspensión por robo o extravío.
- Telcel verificará que quien solicita la suspensión sea el Titular de la línea. En caso de que el trámite se realice vía telefónica, se requerirá de autenticación.
- En caso de robo y que el Equipo Terminal del Cliente cuente con Protección Móvil Telcel, el asesor le orientará para hacer efectiva la reposición del Equipo.
- Telcel proporcionará una clave de reporte de robo o extravío. Esta clave será posteriormente solicitada al Cliente para la reactivación de la línea, previa sustitución del chip inteligente SIM Card.

## REACTIVACIÓN POR ROBO

¿Dónde lo puedo hacer?

En cualquier CAC, CAT o del portal de autogestión Mi Telcel

## Pospago / Prepago

¿Requisitos?

- Identificación oficial vigente del titular o representante legal, según sea el caso.
- Presentar el Equipo Terminal.
- Factura o carta responsiva firmada por el titular.
- Realizar el pago del chip inteligente SIM Card.
- Para reactivar la línea es necesario proporcionar la clave de suspensión.

Procedimiento

- El representante legal, tratándose de personas morales, o el titular, en caso de personas físicas, son las personas autorizadas para solicitar la reactivación de una línea por robo o extravío.
- Es necesario que el Cliente proporcione a Telcel la clave de robo o extravío que le fue proporcionada al momento de realizar el reporte y solicitud de suspensión de la línea.

## CAMBIO DE FORMA DE PAGO

¿Dónde lo puedo hacer?

En cualquier CAC, CAT o del portal de autogestión Mi Telcel

¿Requisitos?

- Identificación oficial vigente del titular o representante legal, según sea el caso.
- No tener adeudo en la(s) línea(s) con Telcel.

Adicionalmente y dependiendo el tipo de movimiento se debe presentar:

De Efectivo a Tarjeta de Crédito

- Presentar tarjeta de crédito/débito a nombre del titular, en caso de Persona Moral la tarjeta de crédito debe ser corporativa o empresarial a nombre del representante legal.

#### Cambio de forma pago

- Depósito en Garantía de acuerdo al plan de renta contratado.

#### Domiciliación de la cuenta para cargo automático

- Presentar tarjeta de débito o último estado de cuenta bancario o número de CLABE.

## CANCELACIÓN DE LÍNEA POSPAGO

¿Dónde lo puedo hacer?

A través de cualquier medio disponible para la contratación del servicio incluyendo los electrónicos.

¿Requisitos?

- Solicitar la cancelación del servicio a través de cualquiera de los medios de atención a clientes disponibles de Telcel.

Procedimiento

- La cancelación se puede hacer por el titular de la línea tratándose de personas físicas, y para personas morales el representante legal.
- La cancelación podrá realizarse por cualquier medio disponible para realizar una contratación, incluyendo los electrónicos.
- Para reactivar la línea es necesario proporcionar la clave de suspensión.

## RECONTRATACIÓN DE LA LÍNEA CELULAR

¿Dónde lo puedo hacer?

En cualquier CAC.

¿Requisitos?

### Personas físicas:

- Identificación oficial vigente del titular.
- Comprobante de domicilio.
- Depósito en Garantía. En caso de tener un depósito, presentar el comprobante original y pagar la diferencia (de ser necesario).
- Factura del Equipo Terminal o carta responsiva firmada por el titular.
- Equipo Terminal con batería cargada.
- Saldar adeudo de la cuenta anterior.
- Realizar pago del Chip Inteligente SIM Card.

### Personas morales:

- Identificación oficial vigente del representante legal.
  - Acta constitutiva de la empresa.
  - Cédula del RFC.
  - Comprobante de domicilio de la empresa.
  - Cheque nominativo por la 1ra renta de acuerdo con el Plan contratado a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
  - Acta constitutiva de la empresa.
  - Cédula del RFC.
-

- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Cheque nominativo por la 1ra renta de acuerdo con el Cargo Fijo Mensual del Plan contratado a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
- Factura o carta responsiva firmada por el titular.
- Equipo terminal con batería cargada.
- Saldar adeudo de la cuenta anterior.
- Realizar pago de Chip Inteligente (SIM Card).

Procedimiento

Se siguen los mismos pasos que en el proceso de contratación de línea Pospago.

## APLICACIÓN Y/O DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS EN GARANTÍA

¿Dónde lo puedo hacer?

En cualquier CAC

¿Requisitos?

- Presentarse el titular de la línea con identificación oficial vigente.
- No tener adeudo en la línea respecto de la cual se solicita la aplicación o devolución del Depósito en Garantía.
- Presentar el comprobante del Depósito en Garantía realizado.

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

## CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS

El Cliente tiene disponible diversos canales para realizar consultas, reclamaciones y quejas ante Telcel:

- Correo electrónico
- CAT
- CACs
- Kioskos Telcel

Atención de consultas, reclamaciones y quejas ante Telcel.

#### Procedimiento

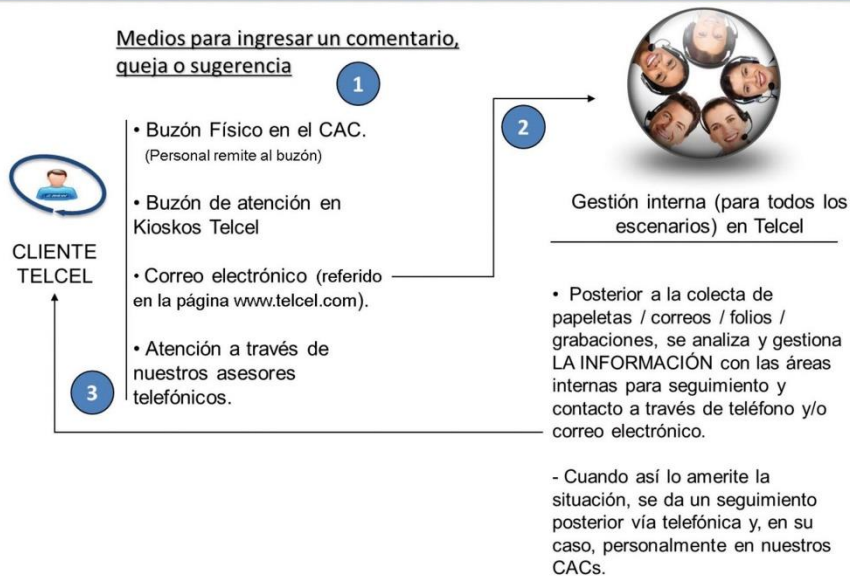
- Servicio a Clientes, a través del canal telefónico, contacta al Usuario para corroborar los datos registrados por el Cliente.
- Se canaliza al área responsable, quien realizará la revisión correspondiente e informará la solución a Servicio a Clientes.
- Para efectos de las consultas, reclamaciones o quejas que no hubiesen sido solucionadas al momento, Telcel dará una respuesta en máximo 30 días.
- En los demás casos, Servicio a Clientes contactará al Usuario para darle retroalimentación e informarle los trabajos internos ejecutados y/o los resultados de las acciones conducentes.

#### e) Tiempos máximos de Respuesta

# Tiempos Máximos de Respuesta a los Principales Trámites

Mismo día	24 a 48 Horas	Más de 72 horas hasta 5 días	
<input type="checkbox"/> Información de trámites	<input type="checkbox"/> Activación de Rescatel Plus	<input type="checkbox"/> Reportes a Calidad en el Servicio (previa validación de Asesor)	<input type="checkbox"/> Reportes de instalaciones y condiciones de CAC
<input type="checkbox"/> Alta y baja de servicios	<input type="checkbox"/> Activación de seguro celular	<input type="checkbox"/> Ajustes en líneas postpago. (de acuerdo a ciclo de facturación)	<input type="checkbox"/> Reportes de mal manejo de la información por personal de Telcel
<input type="checkbox"/> Cambio de plan	<input type="checkbox"/> Ajustes de saldo prepago	<input type="checkbox"/> Aclaraciones de casos con distribuidor	Escalamiento a las diferentes áreas: Finanzas, Mercadotecnia, Fraude, Recursos Humanos, Servicios Técnico, etc. (Tiempo de respuesta 10 días hábiles)
<input type="checkbox"/> Información y cotización de equipos	<input type="checkbox"/> Migración de prepago a postpago	<input type="checkbox"/> Contratación de línea y cambio de equipo con entrega a domicilio	<input type="checkbox"/> Quejas de agencias de investigación y/o despachos (mala atención)
<input type="checkbox"/> Cambio de forma de pago	<input type="checkbox"/> Escalamiento de fallas de servicios de voz, datos y/o SMS a O&M	<input type="checkbox"/> Revisión de equipo celular (apoyo con proveedor).	
<input type="checkbox"/> Información y aclaración de saldos	<input type="checkbox"/> Escalamiento de movimientos en error a Informática		
<input type="checkbox"/> Cambio de datos en la línea	<input type="checkbox"/> Escalamiento de inconsistencias en facturación a Informática		
<input type="checkbox"/> Configuración de equipos	<input type="checkbox"/> Revisión de equipo celular (STT – CAC).		
<input type="checkbox"/> Pruebas con equipo y/o línea			
<input type="checkbox"/> Cancelación de línea			
<input type="checkbox"/> Información de desbloqueo de equipos			
<input type="checkbox"/> Migración postpago - prepago			
<input type="checkbox"/> Revisión de equipo celular exprés.			

## Procedimiento de Atención a Comentarios, Quejas y/o Sugerencias



## 13) Telcel siempre al alcance de ti

Telcel ha diseñado distintos medios y espacios para estar cerca de ti y poder ofrecerte toda la información en el momento que lo necesites; éstos son:

### a) Página de Internet: [www.telcel.com](http://www.telcel.com).

#### i) ¿Qué es?

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

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

#### ii) ¿Qué puedes hacer?

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

### b) Atención a Clientes en línea (CHAT)

#### i) ¿Qué es?

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

#### ii) ¿Qué puedes hacer?

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

## c) KIOSCOS TELCEL

### i) ¿Qué son?

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

### ii) ¿Qué puedes hacer?

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

Si tienes amigo: consulta de Saldo Amigo.

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

## d) Centro de Atención Telefónico (\*264 y \*111)

### i) ¿Qué es?

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

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

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

Región	Prepago	Pospago
1	664 647 6834	664 633 3300

2	662 259 9172	662 259 9111
3	614 1801700	614 1801701
4	818 3194652	818 3194020
5	333 6690252	
6	442 2495370	442 2495391
7	222 2020100	222 2022525
8	999 9302170	999 9303540
9	55 25813344	55 25813333

## ii) ¿Qué puedes hacer?

Los servicios que puedes efectuar, entre otros son:

- Suspensión o reactivación de servicio por robo o extravío de tu Equipo Terminal;
- Consulta o aclaración de saldos o cualquier asunto relacionado Telcel o el servicio;
- Cambios de domicilio;
- Cambio de equipo;
- Contratación de línea;
- Activar o cambiar Números Gratis, números frecuentes (ambos disponibles para Prepago), además de cancelar o dar de alta un servicio;
- Solicitar información sobre planes, promociones, Cashback y otros servicios;
- Asesoría técnica de equipos o líneas;
- Presentar reportes de fallas;
- Información para contratación o cancelación de líneas; y
- Asistencia de servicios de datos.

## e) Centros de Atención a Clientes (CACs)

¿Qué son?

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

**i) ¿Qué puedes hacer?**

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

**f) Servicio Técnico Telcel (STT)**

**i) ¿Qué es?**

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

**ii) ¿Qué puedes hacer?**

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

**g) MI TELCEL**

**i) ¿Qué es?**

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

**ii) ¿Qué puedes hacer desde Mi Telcel?**

Si tienes un Plan Tarifario (pospago) consulta sin costo:

- Estado de Cuenta y Factura;
- Detalle de llamadas nacional;
- Saldo;
- Consumos de datos;
- Cashback Telcel;
- Fecha de corte, entre otros.

Además:

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

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

- Tu Saldo y vigencia;
- Estado de Cuenta Amigo, y
- Consumo de datos; entre otros.

Además:

- Recarga Saldo a tu Amigo con cargo a tarjeta de crédito;
- Gestiona tu lista de Números Gratis y Frecuentes en Prepago y
- Contrata y cancela servicios adicionales, entre otros.

Consideraciones

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

- En Pospago, pago de factura de forma segura, y

Las líneas corporativas no pueden consultar la factura en línea ni activar el envío de factura por correo electrónico.

## **h) Medios alternos**

Además de lo mencionado, pensando en nuestros Usuarios, junto con la CRT y PROFECO, hemos implementado diversas opciones que ayudan a la solución más eficaz de controversias por medio de la conciliación:

### **(1) CONCILIANET**

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

### **(2) Conciliación Telefónica**

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

## **14) Protección de Datos Personales**

A partir de la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (“LFPDPPP”) en el año de 2010, y ahora con la entrada en vigor de la nueva ley con el mismo nombre el 20 de marzo de 2025, Telcel reafirma su compromiso en la implementación de diversas acciones para garantizar un tratamiento lícito de los datos personales y garantizar los derechos de protección de datos personales, privacidad y autodeterminación informativa de las personas.

Los esfuerzos institucionales que Telcel ha realizado para alcanzar un óptimo nivel de cumplimiento de la LFPDPPP fueron reconocidos por NYCE organismo de certificación acreditado por la normativa aplicable otorgando a Telcel el distintivo de empresa certificada en el Registro de Esquemas de Autorregulación Vinculante por contar con altos estándares de privacidad y seguridad de datos personales.

Esto significa que Telcel es una organización que ha establecido robustos mecanismos para garantizar la privacidad de la información bajo su posesión y que, mantiene un compromiso proactivo en implementar los controles y medidas necesarias para demostrar un enfoque de responsabilidad proactiva en el tratamiento de datos personales a partir de una estrategia de cumplimiento general.

Por ello, puedes tener la certeza de que en Telcel protegemos de forma segura, responsable y transparente tus datos personales, cumplimos con las obligaciones legales que la normatividad nos impone y asumimos un compromiso permanente y demostrable con la protección de tu información personal en todo momento.

### **a) Información importante sobre el Aviso de Privacidad de Clientes de Telcel**

#### **1. ¿Qué es el Aviso de Privacidad de Clientes de Telcel?**

Es el documento a través del cual Telcel te informa sobre las condiciones a las que se sujeta el uso de tus datos personales informándote qué datos personales recaba de ti, para qué los usa, a quiénes los comparte, así como sobre los derechos que tienes para decidir sobre el uso que damos a tu información.

#### **2. ¿Para qué sirve el Aviso de Privacidad de Clientes de Telcel?**

Sirve para que cuentes con la información necesaria para controlar el uso que se da a tus datos y así tomar decisiones informadas al respecto.

### 3. ¿Qué información contiene el Aviso de Privacidad de Clientes de Telcel?

El Aviso de Privacidad de Clientes de Telcel incluye diversa información requerida por la LFPDPPP como la denominación social de la persona moral que es responsable de tus datos personales, los datos personales que Telcel usará, las finalidades para las que se usarán dichos datos, la indicación de los terceros a los que Telcel puede compartir tus datos, la información sobre los derechos que tienes frente a Telcel para tener control sobre el uso de tus datos personales, los datos de contacto del Departamento de Datos Personales de Telcel y los medios para conocer las modificaciones que se realicen al Aviso de Privacidad, entre otros.

### 4. ¿Qué son los datos personales?

Un dato personal es cualquier información expresada en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo, concerniente a una persona física identificada o identificable. Entre esta información podemos considerar el nombre de una persona, su domicilio, correo electrónico, número celular y fotografía. La información sobre personas morales como empresas y entidades públicas no se considera datos personales.

### 5. ¿Qué datos personales usa Telcel y cómo los obtiene?

La principal finalidad para la cual Telcel trata tus datos personales es para proveerte aquellos servicios que contrates o que se deriven de la celebración de un contrato de prestación de servicios que suscribas con nosotros; incluyendo cualquier servicio relacionado con el uso de aplicaciones, software, sitios web y funcionalidades de tu equipo terminal y/o cualesquiera otros servicios que voluntariamente decidas adquirir con nosotros (en lo sucesivo y conjuntamente referidos como los “Servicios”).

Los datos que Telcel puede recabar y tratar son obtenidos de distintas fuentes lícitas. Para que tengas mayor claridad, a continuación, te explicamos los datos que pueden contener las categorías de datos personales descritas en nuestro Aviso de Privacidad:

- **Datos que nos proporcionas directamente y que son necesarios para el cumplimiento de los Servicios.** Estos datos pueden comprender la siguiente información:
  - **Datos de identificación:** nombre, apellidos, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, fotografía.
  - **Datos de autenticación:** firma autógrafa, datos de inicio de sesión y contraseña.
  - **Datos de contacto:** domicilio, teléfono fijo, número de teléfono móvil, correo electrónico.

- **Datos patrimoniales y financieros:** datos sobre el consumo reflejado en tu estado de cuenta, datos sobre tu comportamiento e historial crediticio, datos de tu tarjeta de crédito y/o débito y/o método de pago, datos de pólizas de fianza y/o seguro.
  - **Datos fiscales:** RFC, nombre o denominación o razón social, régimen fiscal, domicilio fiscal.
  - **Datos biométricos:** huellas dactilares, características del rostro, características del iris.
  - **Datos demográficos:** edad, sexo, lugar de residencia.
- **Datos que obtenemos como consecuencia del uso de nuestros Servicios.** Estos datos pueden comprender la siguiente información:
    - **Datos técnicos y de ubicación de su dispositivo:** modelo, marca, versión de sistema operativo, datos sobre características generales del dispositivo, IMEI, IMSI, dirección IP, localización geográfica del dispositivo.
    - **Datos de navegación y tráfico:** información sobre tu comportamiento cuando usas la red de Telcel, información sobre tus conexiones de navegación y consumo de datos. Telcel no obtiene ni tiene acceso a los datos de tu historial de navegación cuando haces uso de nuestros Servicios.
    - **Datos inferidos:** son aquellos obtenidos a partir del procesamiento analítico de datos con fines de perfilamiento y que incluyen la información sobre preferencias, tendencias de consumo y comportamiento cuando haces de nuestros Servicios. Tú puedes oponerte al uso de tu información para estos fines.
    - **Datos sobre preferencias de consumo:** información referente a los productos y servicios que consumes y adquieres en función de tus intereses y gustos.
- **Datos que obtenemos de terceros.** Estos datos pueden comprender la siguiente información:
    - **Datos de identificación:** nombre, apellidos, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, fotografía.
    - **Datos de contacto:** domicilio, teléfono fijo, número de teléfono móvil, correo electrónico.
    - **Datos patrimoniales y/o financieros:** datos sobre tu historial y comportamiento crediticio.

- **Datos que obtenemos mediante el uso de cookies y tecnologías de rastreo:** Estos datos pueden comprender la siguiente información:
  - Medios de identificación de sesión y autenticación, datos sobre sus preferencias y experiencia de navegación, sistema operativo, tipo de navegador y dirección de IP.
- **Datos de terceras personas en calidad de referencias:** Estos datos son los que nos proporcionas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones y pueden comprender la siguiente información:
  - **Datos de identificación:** nombre, apellidos.
  - **Datos de contacto:** teléfono fijo, teléfono móvil.

Telcel en todo momento supervisa que los datos tratados sean los mínimos, adecuados, necesarios y relevantes para la prestación de los Servicios para los que han sido obtenidos y que los mismos sean protegidos con adecuadas medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que cumplen con la normatividad vigente y mejores prácticas internacionales.

## 6. ¿Qué es un Dato Biométrico?

Los datos biométricos son características físicas, fisiológicas, de comportamiento o rasgos de la personalidad que pueden medirse objetivamente, son atribuibles de manera única a una persona y permiten su identificación. Entre los datos biométricos se incluyen, entre otros, la huella digital, el reconocimiento facial, la retina, el iris, la geometría de la mano o de los dedos, la estructura de las venas de la mano, la forma de las orejas, la textura o patrón de la piel, el ADN, la composición química del olor corporal, el patrón vascular y la pulsación cardíaca.

## 7. ¿Para qué se usan los Datos Biométricos?

En la actualidad, los datos biométricos se usan para diversos fines, entre los cuales destacan el reconocimiento de personas y la verificación de su identidad, mediante el uso de tecnologías y otros métodos análogos.

Desde luego, el tratamiento de este tipo de datos atiende a una gran responsabilidad, por ello Telcel tiene el firme compromiso de realizar un tratamiento legítimo de aquellos datos mínimos y necesarios para prestar nuestros Servicios y cumplir con las finalidades informadas en nuestro Aviso de Privacidad, así como de protegerlos mediante la aplicación de medidas de seguridad acordes con la normatividad aplicable y altos estándares de seguridad de la industria.

## 8. ¿Qué tipos de sistemas de verificación biométrica existen?

En el mercado, existen diversos métodos de verificación biométrica, entre ellos los siguientes:

- **Proceso de búsqueda de correspondencias uno-a-varios: (1:N):** consiste en comparar los datos biométricos obtenidos en el momento de la identificación con múltiples plantillas biométricas previamente **almacenadas en una base de datos**, con el objetivo de determinar si existe una coincidencia con alguna de ellas.
- **Proceso de búsqueda de correspondencias (1-1):** este método implica que el Usuario se identifique previamente mediante un identificador (como un nombre, tarjeta, dispositivo inteligente, entre otros), tras lo cual se captura una muestra biométrica que se convierte en una plantilla. Dicha plantilla se compara exclusivamente con la que está asociada al identificador proporcionado, arrojando un resultado positivo o negativo según la coincidencia.

## 9. ¿Cómo realiza Telcel la verificación biométrica?

Los datos biométricos objeto de tratamiento no están vinculados a ningún dato que la normatividad aplicable considera sensible, esto es, el uso de los datos biométricos no revela ni permite inferir ninguna de la siguiente información: origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y/o morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual, ni puede dar origen a discriminación alguna, dado que su finalidad es la verificación de su identidad.

## 10. ¿Para qué fines se pueden usar mis datos en Telcel?

Telcel limitará el uso de tus datos personales para llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de los Servicios que incluyen diversos fines lícitos como proveer los servicios de telefonía móvil y cumplir con obligaciones derivadas de la prestación de los servicios requeridos. Otros fines relevantes y necesarios para cumplir con los servicios son acreditar la identidad de las personas que solicitan contratar un servicio, validar la calidad y veracidad de los datos facilitados, monitorear su comportamiento crediticio, procesar pagos, emitir facturas, realizar gestiones de cobranza y cumplir con obligaciones previstas en la normatividad vigente y aplicable.

Además, Telcel puede hacer uso de los datos obtenidos para realizar actividades de publicidad a través de distintos medios de comunicación tanto físicos como

electrónicos, ofrecimiento de servicios y prospección comercial a fin de brindar información relevante sobre los servicios o productos futuros.

Asimismo, Telcel podrá realizar actividades de análisis de datos y perfilamiento mediante el uso técnicas basadas en el uso de algoritmos de inteligencia artificial, siempre velando porque estas sean leales, no incluyan sesgos y eviten discriminación o posibles afectaciones en tus los derechos y libertades fundamentales.

## **11. ¿Con quién puede compartir mis datos Telcel?**

Telcel puede compartir tu información con diversos terceros a fin de proveer los Servicios, como sociedades de información crediticia, afianzadoras, instituciones bancarias, aseguradoras, órganos autónomos, dependencias públicas, empresas del grupo y autoridades gubernamentales sin que medie autorización del Titular ya que la comunicación de dicha información es necesaria para proveer los Servicios y/o legalmente requerida.

En particular, Telcel podrá compartir tus datos personales con instancias de seguridad y procuración de justicia en términos de lo dispuesto por la normatividad aplicable para dar cumplimiento a las obligaciones de cooperación en materia de seguridad y justicia referentes a la integración de un registro de control y comunicaciones, conservación de información en los términos previstos por las leyes aplicables, bloqueo de equipos, atención de requerimientos fundados y motivados emitidos por las autoridades competentes, en los casos legalmente previstos.

Igualmente, si lo autorizas, Telcel puede compartir tus datos con terceros con los que tengamos celebrados acuerdos jurídicos vinculantes a fin de que estos pueden llevar a cabo actividades de ofrecimiento de bienes y servicios de interés de forma directa.

## **12. ¿Qué derechos tengo frente al uso de mis datos personales?**

### **a) Tú tienes el control sobre tus datos personales.**

Todos los Usuarios y suscriptores de Telcel cuentan con los siguientes derechos previstos en la normatividad vigente para que puedan tener control sobre el uso de todos sus datos personales en posesión de Telcel ya sean datos proporcionados por el Usuario, obtenidos con motivo de los servicios, inferidos y/o proporcionados por terceros:

- **Acceder** a tus datos personales en posesión de Telcel y a obtener una copia de los mismos en un formato legible y de fácil lectura.
- **Rectificar** tus datos personales cuando sean incorrectos o no estén actualizados.
- **Cancelar** o solicitar la eliminación de tus datos cuando hayan cumplido las finalidades de su tratamiento o el tratamiento no se realice de acuerdo con la normatividad.

- **Oponerse y limitar el uso de tus datos** para fines no necesarios para el cumplimiento de la relación jurídica y/o prestación de los Servicios, por ejemplo, como aquellos relacionados con el envío de publicidad a través de medios físicos y/o electrónicos, tratamientos automatizados que produzcan efectos jurídicos sobre la persona como el perfilamiento, realización de encuestas, entre otros.
- **Revocar** tu consentimiento para el tratamiento de tus datos en cualquier momento.

Recuerda que estos derechos son personales y sólo pueden ser ejercidos por ti como titular, previa acreditación de tu identidad y/o en su caso, por tu representante legal debidamente acreditado.

El **Departamento de Datos Personales** es el encargado de atender estos derechos.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos señalados podrás enviar un correo electrónico al Departamento de Datos Personales de Telcel a la dirección [datospersonales@telcel.com](mailto:datospersonales@telcel.com) donde se te atenderá en tiempo y forma.

Tu petición deberá ser realizada a través del Formulario Único para Ejercicio de Derechos ARCO, Revocación del Consentimiento y/o Limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales (en lo sucesivo el "Formulario") que se encuentra a tu disposición en la página web [www.telcel.com/aviso-de-privacidad](http://www.telcel.com/aviso-de-privacidad) y contiene todos los elementos para poder atender tu solicitud conforme a la normatividad.

- Para que tu solicitud proceda es indispensable completar toda la información que a continuación te enunciamos: **DATOS DEL TITULAR:** Nombre Completo, Domicilio Completo, Teléfono y Correo electrónico (donde se te comunicará la respuesta a tu solicitud).
- **INFORMACIÓN PARA ACREDITAR LA TITULARIDAD DE LA LÍNEA:** Para acreditar la titularidad de la línea se debe indicar lo siguiente:
  - **Líneas de prepago:** Domicilio completo, fecha y monto de última recarga.
  - **Líneas de pospago:** Domicilio completo, número de cuenta y monto de última factura.
- **INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE (SOLO SI APLICA):** Nombre Completo. Se deberá acompañar el instrumento público correspondiente en original, o en su caso, carta poder firmada ante dos testigos.
- **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:** Indicar el/los derechos(s) que deseas ejercer: Acceso, Rectificación, Cancelación y/o Oposición. Asimismo, se deberá hacer una descripción de los datos personales respecto de los que se busca ejercer el/los derechos(s) señalados y/o cualquier otro comentario que nos ayude a atender mejor tu solicitud.

- **OTRA DOCUMENTACIÓN NECESARIA:** Te pedimos por favor acompañaes la documentación que consideres sustenta tu solicitud y nos ayude a tramitarla convenientemente.

El Departamento de Datos Personales de Telcel te comunicará la respuesta a tu solicitud, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la misma y, en caso de que tu solicitud haya sido procedente, hará efectivo tu derecho en los quince (15) días hábiles siguientes. Los plazos anteriores podrán ser ampliados una vez cuando medie causa justificada.

### 13. ¿Por cuánto tiempo conservamos su información?

Telcel conservará tus datos personales únicamente durante el tiempo que resulte necesario para prestarte los Servicios y mientras mantenga una base de legitimación que le permita, en términos de las leyes aplicables, dar tratamiento a tus datos personales. Una vez concluidos los períodos de bloqueo y conservación aplicables, Telcel procederá a la supresión segura de tus datos.

No obstante, Telcel puede conservar información anónima derivada de la aplicación de procesos de anonimización de datos personales que permiten garantizar que la información no puede vincularse con un individuo en particular y por tanto, está excluida de la aplicación de la normativa de protección de datos personales. Esta información se considera confidencial y es protegida por Telcel conforme a sus políticas internas.

Debido a las actividades que Telcel desarrolla resultan aplicables los siguientes periodos de conservación de los datos personales de nuestros Usuarios:

Titulares	Periodos de Conservación	Justificación
Candidatos, empleados, usuarios prepago, Usuarios postpago y terceros que soliciten el ejercicio de Derechos ARCO y/o formulen quejas o solicitudes de información en materia de privacidad y protección de datos.	6 (seis) meses contados a partir de la fecha en que se emite la última respuesta a la solicitud y/o queja formulada por el Titular	En cumplimiento a lo previsto en la política PL-00.00.00.00.00-024 Atención y Acreditación de la Identidad de los Titulares de Telcel en el Ejercicio de Derechos ARCO Revocación del Consentimiento Limitación y/o Divulgación de sus Datos Personales.
Usuarios de prepago y/o clientes que tienen una relación jurídica vigente	72 (setenta y dos) meses, contado a partir de la fecha calendario en que se presente el incumplimiento de obligaciones contractuales	Incumplimiento de obligaciones contractuales conforme al artículo 11 de la LFPDPPP.
Empleados	5 (cinco) años después de terminada la relación laboral.	Para el cumplimiento de obligaciones laborales.

Empleados	10 (diez) años después de terminada la relación laboral.	Para el cumplimiento de obligaciones fiscales.
Candidatos, empleados, Usuariosusuarios prepago, Usuariosusuarios pospago y terceros	7 (siete) años después de la resolución judicial	Archivos relacionados con litigio.
Usuarios de prepago y Usuarios de pospago	Un (1) año después de prestado el servicio	Información relacionada con la interposición de acciones para la defensa de derechos a los que hace referencia la Ley Federal de Protección al Consumidor.
Candidatos	6 (seis) meses los expedientes de los candidatos que sean rechazados o que no logren pasar el proceso de reclutamiento.	No es necesario conservar los resultados de estudios realizados a candidatos que no terminaron el proceso de reclutamiento.
Usuarios de prepago y Usuarios de pospago	3 (tres) meses después de aclaradas las quejas y/o aclaraciones del consumidor	Sobre derechos y obligaciones derivadas de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
Empleados.	5 (cinco) años a partir del último acto médico realizado.	Para temas relacionados con el expediente clínico por tratarse de documentos elaborados en interés y beneficio del paciente según la NOM de expediente clínico.
Información de empleados y usuarios de prepago y pospago	5 (cinco) años, contados a partir de la fecha en la que se presentaron o debieron haberse presentado las declaraciones con ellas relacionadas.  Tratándose de la contabilidad y de la documentación correspondiente a actos cuyos efectos fiscales se prolonguen en el tiempo, el plazo de referencia comenzará a computarse a partir del día en el que se presente la declaración fiscal del último ejercicio en que se hayan producido dichos efectos. Cuando se trate de la documentación correspondiente a aquellos conceptos respecto de los cuales se hubiera promovido algún recurso o juicio, el plazo para conservarla se computará a partir de la fecha en la que quede firme la resolución de dicho juicio o recurso.	Registros o asientos que integran la contabilidad en medios electrónicos de acuerdo con los artículos 28 fracción III y 30 del Código Fiscal de la Federación.
Usuarios de prepago y Usuarios de pospago	5 (cinco) años contados a partir de la fecha de la realización de las Actividades Vulnerables	Para cumplir con obligaciones contempladas en la Ley Federal para la Prevención e Identificación

		de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita para quienes realicen actividades vulnerables.
Usuarios de prepago y Usuarios de postpago	10 (diez) años contados a partir del último acto u operación realizado	Los comprobantes originales de sus operaciones, en formato impreso, o en medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología de acuerdo con el Código de Comercio.
Usuarios de prepago y Usuarios de postpago	Veinticuatro (24) meses según lo siguiente:  Durante los primeros doce meses en sistemas que permitan su consulta y entrega en tiempo real a las autoridades competentes, a través de medios electrónicos. Concluido el plazo referido, la información se deberá conservar por (12) doce meses adicionales en sistemas de almacenamiento electrónico.	Información que constituye el registro y control de comunicaciones referido en la fracción II del artículo 190 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y los Lineamientos emitidos por el IFT.

En caso de que no exista una disposición legalmente aplicable que determine el periodo de bloqueo, dicho periodo será establecido por Telcel en función de las finalidades que justifiquen el tratamiento.

#### **14. ¿Dónde puedo conocer el Aviso de Privacidad de Telcel y sus modificaciones?**

Telcel mantendrá siempre el Aviso de Privacidad Integral vigente en el sitio web <https://www.telcel.com/aviso-de-privacidad>, y en caso de cualquier cambio o modificación te la notificará a través de la publicación del mismo en su página web. Cuando las modificaciones al Aviso de Privacidad impliquen un cambio sustancial en las finalidades o en el tratamiento de tus datos personales, Telcel te lo hará saber con al menos cinco días previos a que surtan efectos, mediante mecanismos de notificación directa como SMS. Además, podrás consultar las versiones anteriores de nuestro Aviso de Privacidad en dicho enlace.

#### **15. ¿Qué puedo hacer para proteger mis datos personales?**

**La protección de tus datos personales también es tu responsabilidad.**

- Recuerda que para hacer uso de algunos de nuestros Servicios será necesario que generes un identificador de Usuario y contraseña (credenciales de acceso), los cuales son personales e intransferibles ya que te identifican de manera inequívoca cada vez que accedes a algunos de nuestros canales digitales y/o aplicaciones. La confidencialidad de tus credenciales de acceso es tu responsabilidad, por lo que, te recomendamos

generar contraseñas seguras y no compartirlas con terceros. Cualquier acción realizada con las credenciales de acceso será tu exclusiva responsabilidad.

- Restringe el acceso a tus dispositivos electrónicos y cuentas con el uso de contraseñas seguras, autenticaciones de dos pasos o el uso de datos biométricos para la verificación de tu identidad.
- Configura tu privacidad en aplicaciones y/o redes sociales y piensa detenidamente antes de publicar. La información que compartes y/o almacenas a través de mensajes de texto y/o redes sociales y/o aplicaciones es tu responsabilidad, Telcel no es responsable de la información que se intercambia a través de dichas plataformas ni tiene injerencia alguna sobre su contenido.

Asimismo, es importante que sepas que Telcel no tiene almacenada ni tiene conocimiento de tus contraseñas y/o cualquier otra información que utilices para acceder a las aplicaciones y/o portales de instituciones bancarias con las que tienes contratados servicios. Tampoco tiene ninguna injerencia ni control respecto de los factores de autenticación que usan dichas instituciones para validar tu identidad. Tú eres responsable de garantizar la seguridad de la información en tu dispositivo, por ello, te recomendamos lo siguiente:

- Respalda periódicamente la información de tus dispositivos. Telcel no realiza respaldos de tu información, por lo que en caso de que tu dispositivo sufra algún daño, puedas recuperar la información que tengas almacenada.
- No proporciones información personal a desconocidos y cuida tu entorno físico para no poner en riesgo la seguridad de tus datos personales. Existen personas malintencionadas que utilizan diversas prácticas que se aprovechan del descuido del entorno, para obtener información de las personas y realizar robos de identidad. Algunos ejemplos de estas técnicas son:
  - Ingeniería social: conjunto de acciones no técnicas a través de las cuales se puede obtener información mediante el engaño, para la que se emplean técnicas psicológicas y habilidades sociales que permiten obtener información.
  - Espionaje por encima del hombro ("*shoulder surfing*"): observar discretamente por la espalda de la víctima, las teclas que digita, la pantalla del monitor o de cualquier dispositivo, con el objeto de obtener información como las contraseñas de acceso.

- Escuchar secretamente (“*eavesdropping*”): escuchar la información que intercambias en una llamada para obtener información confidencial que resulta de interés para el atacante.

Si deseas conocer mayor información sobre cómo protegemos tus datos personales, consulta nuestro Aviso de Privacidad y las secciones informativas de este en nuestra página web.



ESCANEA CON TU CELULAR

**Consulta nuestros  
Avisos de Privacidad en:**  
[telcel.com/aviso-de-privacidad](https://telcel.com/aviso-de-privacidad)  
**telcel**

## **15) Políticas de Servicio**

Consulta las Políticas de uso de los distintos Servicios ofrecidos por Telcel en [www.telcel.com/legales](http://www.telcel.com/legales).

Todas las políticas corresponden a los términos y condiciones previstos en los registros autorizados por la CRT.

## **16) Cesión de Derechos**

Telcel se reserva el derecho para, en cualquier momento –ya sea por mandato de autoridad competente, administrativa o judicial, o como resultado de alguna fusión o escisión de la Empresa-, previa notificación a sus Usuarios; llevar a cabo la sesión parcial o total de líneas activas en cualquier modalidad de contratación (Prepago y/o Postpago) a otro concesionario autorizado por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, o la autoridad que lo sustituya de conformidad a lo previsto en la Ley.

De esta forma, Telcel notificará a sus Usuarios a través de los medios de difusión propios de la empresa (Estado de Cuenta y/o SMS y/o página web), la información necesaria respecto a la transferencia de líneas e información al nuevo operador. Esto, con la finalidad que éste último pueda continuar brindándoles el servicio y los Usuarios puedan tomar la decisión de continuar o no con dicho servicio sin penalización alguna.

## 17) Accesibilidad

Telcel garantiza que todas las personas puedan acceder a los contenidos publicados en sus canales digitales: Sitio web corporativo, sitio web Mi Telcel y la aplicación móvil “Mi Telcel”.

Esta accesibilidad web implica que personas con algún tipo de discapacidad, personas mayores y personas poco familiarizadas con el uso de Internet, puedan utilizar y navegar la página con la misma efectividad que el resto de la población.

Todas nuestras páginas y propiedades digitales son certificadas y auditadas por Hearcolors, S.A.P.I. de C.V. de conformidad con lo establecido en la Web Content Accessibility Guidelines 2.1 *Level AA*.

Conoce nuestras Declaraciones de Accesibilidad en: [www.telcel.com/personas/quien-es-telcel/sobre-nosotros/declaracion-de-accesibilidad](http://www.telcel.com/personas/quien-es-telcel/sobre-nosotros/declaracion-de-accesibilidad).

### a) Documentos.

De conformidad con los Lineamientos de Accesibilidad emitidos por IFT, hoy CRT, el Contrato de Prestación de Servicios, las tarifas autorizadas y registradas por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (antes IFT), el Estado de Cuenta y otros documentos son proporcionados en medios electrónicos accesibles y susceptibles de ser reproducidos por los diferentes equipos que cuentan con funcionalidades de accesibilidad como, por ejemplo: lectura de texto a voz, ajuste de contraste, ajuste en tamaño de letra, entre otros.

## 18) Vincula tu línea

Registra tu número Telcel y mantente conectado con la mayor cobertura y velocidad.

Por disposición oficial, a partir del 9 de enero de 2026, al contratar una línea celular, **todos los usuarios de cualquier compañía telefónica** están obligados a registrarla con su identificación oficial con fotografía y CURP. Para aquellas líneas contratadas con anterioridad, la fecha límite para hacerlo es el **30 de junio de 2026**.

### *¿Dónde puedo realizar el trámite?*

El trámite lo podrás realizar, a tu elección, en cualquier Centro de Atención a Clientes a nivel nacional (Modalidad Presencial) o en línea (Modalidad Remota) en el sitio <https://registro.telcel.com/vinculatulinea/#/>.

Tratándose de la Modalidad Remota, tendrás hasta 3 oportunidades para realizar el registro. Si este no es exitoso, podrás contactar a un Asesor marcando al \*111 para Planes de renta y \*264 para líneas Amigo o acudir a un Centro de Atención a Clientes para realizar el trámite.

### *¿Cuáles son los requisitos?*

Para registrar tu línea deberás presentar cualquiera de los siguientes documentos vigentes (identificación oficial que contenga fotografía y CURP):

- 1) Credencial para votar (INE);
- 2) Pasaporte

Tratándose de extranjeros, solo se podrá realizar con Pasaporte vigente o, en su caso, CURP temporal para extranjeros.

En todos los casos deberás proporcionar la siguiente información:

- a) Nombre completo (como se muestra en tu identificación oficial), y
- b) CURP (si no la conoces, ingresa a <https://www.gob.mx/curp/> para consultarla).

Si optaste por registrar tu línea en la Modalidad Remota, adicionalmente se te solicitará una prueba de vida (*selfie*) a fin de autenticarte y validar la identificación oficial que decidas proporcionar.

**Para la desvinculación** de los datos de tu identificación oficial con fotografía y CURP de tu línea, deberás cumplir con los mismos requisitos que para el registro.

A partir del **7 de febrero de 2026** pusimos a disposición de todos nuestros usuarios el portal de consulta denominado "**Registro de usuarios de telefonía móvil**" (<https://www.telcel.com/vinculatuline>) en el que podrás validar si existe alguna línea registrada con tu CURP (Personas Físicas) o RFC (Personas Morales).

### ***¿Qué hago si no reconozco una línea?***

Podrás acudir a cualquier Centro de Atención a Clientes a realizar la aclaración. Para ello, deberás presentar tu identificación oficial vigente (Credencial para votar o pasaporte). Una vez validada tu identidad, se procederá con la aclaración. En caso de ser procedente, se realizará la desvinculación correspondiente.

### ***¿La desvinculación implica la terminación de mi contrato/servicio?***

No, la desvinculación solo tiene el efecto de disociar la identificación oficial con fotografía y CURP de la línea; por lo que tu contrato de prestación de servicios continuará vigente hasta que ocurra alguna causa de terminación. En este caso, el servicio será suspendido hasta que la línea sea nuevamente registrada con una identificación oficial vigente con fotografía y CURP.

No obstante, la terminación del contrato de prestación de servicios sí tiene como efecto inmediato la desvinculación.

### ***¿Cuánto tiempo tengo para registrar mi línea?***

Tienes hasta el **30 de junio de 2026**. A partir del **1º de julio de 2026**, todas las líneas que no estén registradas serán suspendidas hasta que se realice el registro.

### ***¿Qué pasa si no registro mi identificación oficial con CURP con mi línea?***

No podrás utilizar tu servicio hasta que realices el registro. Durante la suspensión del servicio, únicamente podrás realizar llamadas a los números de emergencia y de atención ciudadana **074, 079, 088, 089 y 911**, así como al **\*111** para Planes Tarifarios y **\*264** para líneas Amigo.

La suspensión del servicio por no realizar el registro no te eximirá del pago de los servicios contratados ni, en su caso, del pago del Equipo Provisto.

***¿Aplica para todos los usuarios móviles?***

Sí, aplica para todos los usuarios que tengan contratado un Plan Tarifario o tengan activado un Esquema de Cobro de Prepago (Amigo de Telcel) que le permita hacer uso de servicios de voz (llamadas), envío de mensajes de texto SMS y/o realizar llamadas a través de Internet.