

Información transparente, comparable, adecuada y actualizada

Relacionada con los servicios de telecomunicaciones ofrecidos y prestados por Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V. (Telcel), vigente. | Abril 2023

I. Información sobre precios y tarifas.

I.1 Formatos simplificados.

Usted puede consultarlos y descargarlos en la página en Internet www.telcel.com/infotransparente.

Es importante hacer de su conocimiento que estos formatos están disponibles únicamente para aquellas tarifas autorizadas y registradas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones con posterioridad a la entrada en vigor de los **Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones**, publicados en el Diario Oficial de la Federación con fecha 12 de febrero de 2020 y que se encuentran en vigor a partir del 12 de mayo del mismo año.

Consulte nuestra **oferta comercial vigente** en la [página en Internet de Telcel](#).

II. Gastos eventuales relacionados con la terminación del Contrato.

II.1 Penalidades.

Se hace de su conocimiento que de conformidad con lo establecido en la **Cláusula Vigésimo Segunda** del Contrato de Adhesión autorizado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor (el Contrato), la penalización por terminación anticipada del Contrato consiste en cubrir en una sola exhibición, a manera de pena convencional, el importe equivalente al **20% del Cargo Fijo Mensual multiplicado por el tiempo remanente del Plazo Forzoso**, el cual se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

Lo anterior sin perjuicio de cubrir el pago correspondiente a la totalidad de las cantidades adeudadas a la fecha de corte siguiente a la cancelación, incluidas las correspondientes al Equipo Terminal, en su caso.

Telcel informa al Cliente en el estado de cuenta que se emita al corte de cada ciclo de facturación, el importe que el usuario deberá pagar por concepto de pena convencional si decidiera dar por terminado de forma anticipada el presente Contrato.

Penalización aplicable a los usuarios que hayan contratado o renovado su plazo forzoso a partir del 25 de mayo de 2022. Si usted contrato previo a esta fecha, le invitamos a consultar la **Política de**



telcel



Aplicación de Penas Convencionales aplicable a su contrato.

II.2 Garantía contractual.

De conformidad con lo establecido en la **Cláusula Vigésimo Primera del Contrato**, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas o contraídas con posterioridad a la firma del mismo, usted debe otorgar una fianza anual en favor de Telcel para que, en caso de incurrir en mora de pago por más de 60 días, ampare la totalidad de los conceptos facturados y que se encuentren pendientes de pago. En éste caso, usted puede optar por: a) Adherirse a la Fianza ofrecida por la Empresa en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato; o b) Contratar una Fianza que cumpla con los requisitos definidos en la Cláusula Primera del Contrato.

La Fianza es una garantía de pago que deben otorgar todos los usuarios en la modalidad pospago, independientemente de si se encuentran sujetos o no a un plazo forzoso.

Consulte mayor información con relación a la **Garantía de Pago: Fianza**.

II.2.1 Fianza ofrecida por Telcel.

- i) **Costo o monto de la fianza.**
La prima anual es de \$200 IVA incluido. Se causa cada año mientras usted siga siendo cliente Telcel.
- ii) **Duración de la fianza.**
12 meses.
- iii) **Monto que debe garantizar.**
La totalidad de los conceptos facturados y que se encuentren pendientes de pago

- iv) **Causas o motivos para hacer efectiva la garantía.**

Caer en mora de pago por más de 60 días.

II.2.2 Fianza propia.

Consulte el **modelo de fianza** que deberá solicitar a la Institución Afianzadora de su preferencia.

II.3 Intereses.

De conformidad con lo establecido en el Contrato, Telcel no lleva a cabo el cobro de Intereses moratorios o de cualquier otra índole.

II.4 Otros gastos relacionados con la terminación del Contrato.

De conformidad con lo establecido en el Contrato, usted es responsable de liquidar los adeudos pendientes por concepto de prestación de servicio y/o Equipo Terminal pendientes de pagar a la fecha de cancelación. Lo anterior, sin perjuicio de la pena convencional, cuando aplicable.

III. Información sobre el acceso y la utilización de los servicios.

III.1 Contratación.

- i) **Procedimientos de contratación.**
 - a) **Pospago:**
Para la contratación de un plan tarifario es necesario que acuda a cualquiera de nuestros Centros de Atención a Clientes a nivel nacional o a alguno de los Distribuidores Autorizados Telcel habilitados y

celebrar el Contrato de Prestación de Servicios vigente

b) Prepago:

Usted puede adquirir un Amigo Kit o Amigo Chip en la modalidad de prepago a través de cualquiera de nuestros Centros de Atención a Clientes, Distribuidores Autorizados y Cadenas Comerciales participantes. No se requiere la firma de un contrato.

ii) Requisitos de contratación.

a) Pospago:

Es necesario que usted presente 1) identificación oficial vigente; 2) Comprobante de domicilio, 3) Autorice a Telcel para solicitar su información al Buró de Crédito; 4) Autorice a Telcel para practicar una eventual visita de verificación domiciliaria para corroborar la información proporcionada; 5) proporcionar los datos de al menos dos referencias; 6) Adherirse a la Fianza ofrecida por Telcel o proporcionar una con base en el modelo de fianza publicado por Telcel, y 7) Firmar el **Contrato de Adhesión vigente**.

b) Prepago:

Para la activación de una línea en la modalidad Amigo de Telcel (prepago), sólo necesita adquirir un Chip Inteligente (SIM Card) y realizar una recarga mínima de \$50 en una sola exhibición. Los servicios serán prestados de conformidad con la oferta comercial vigente de recargas y paquetes.

Es importante informar que, al hacer uso de la línea o servicio, usted acepta los términos y condiciones establecidos en el **Contrato de Adhesión de prepago**, el cual puede consultar de forma permanente en la

página en Internet de la Empresa. De igual manera, al realizar una recarga de saldo o compra de paquete, usted acepta los términos y condiciones de la oferta comercial vigente adquirida.

Consulte la oferta comercial vigente de recargas y paquetes en la página en **Internet de Telcel**.

iii) Lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la contratación.

Nuestros Centros de Atención a Clientes operan de lunes a domingo, en un horario de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., salvo informado de otra forma en el punto de venta o a través de la página en Internet de Telcel.

Usted puede consultar el domicilio y horarios vigentes en nuestra página en Internet en la sección **"Contáctanos"**.

De igual forma, se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año nuestra **Tienda en línea**, en donde usted podrá adquirir equipos en la modalidad de prepago, realizar recargas, activar paquetes y/u otros servicios y paquetes adicionales, con carga a su tarjeta de crédito o débito.

Para mayor información consulte nuestro **Código de Prácticas Comerciales** disponible para su consulta y descarga en la página en Internet de Telcel.

III.2 Cancelación.

i) Requisitos para realizar cualquier tipo de cancelación.

a) Pospago:

Basta con que solicite la cancelación de los servicios a través de cualquiera

de nuestros Centros de Atención a Clientes o de nuestro Centro de Atención Telefónico (*111 desde su Telcel).

b) Prepago:

Las líneas activadas en la modalidad Amigo de Telcel (prepago), cuentan con un Ciclo de Vida, por lo que sólo bastará con dejar de realizar recargas. Al término de éste, la línea pasará a una fase de enfriamiento y posteriormente podrá ser reasignada.

Dentro de cualquiera de las etapas del Ciclo de Vida usted conservará su número de línea y recuperará el Saldo congelado realizando una recarga de saldo o activando un paquete.

ii) Procedimientos para poder realizar la cancelación de algún servicio.

a) Pospago:

El usuario debe solicitar la cancelación de los servicios a través de cualquiera de nuestros Centros de Atención a Clientes o de nuestro Centro de Atención Telefónico (*111).

b) Prepago:

El usuario deberá de dejar de realizar recargas de saldo y esperar a que el Ciclo de Vida de la línea termine.

Tratándose de servicios adicionales, el usuario podrá llevar a cabo la cancelación a través del envío de un mensaje SMS, de los teléfonos de atención a clientes, Centros de Atención a Clientes, Centro de Atención Telefónico (*264) o de las plataformas de autogestión como Mi Telcel, según el servicio contratado.

Tratándose de servicios de terceros, el usuario podrá solicitar la cancelación directamente con el proveedor del respectivo servicio.

iii) Duración del procedimiento de cancelación y tiempo máximo de respuesta.

a) Pospago:

El trámite se realiza el mismo día en que se solicita la Cancelación.

b) Prepago:

Deberán pasar los 365 días del Ciclo de Vida de la línea sin que haya realizado uso de servicios ni recargas de saldo o paquetes. La baja es automática, no requiere solicitar su cancelación. No obstante, en cualquier momento puede solicitarlo a través del Centro de Atención Telefónica *264.

iv) Persona facultada para realizar las cancelaciones y, en caso de realizarse por algún tercero, los documentos requeridos para actuar en su nombre y representación del suscriptor.

El trámite sólo puede ser solicitado por el titular de la línea o, en su caso, por un tercero autorizado mediante carta poder firmada por dos testigos o con poder notarial (obligatorio en caso de personas morales).

v) Medios por los cuales se puedan realizar las cancelaciones, incluidos los electrónicos.

Usted puede realizar la cancelación de los servicios a través de los mismos medios de los que lo contrató (incluido el telefónico), o a través de cualquiera de nuestros Centros de Atención a Clientes.

vi) Lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la cancelación.

Las 24 horas a través de nuestros canales de atención a distancia o dentro de los horarios de atención de nuestros Centros de Atención a Clientes.

III.3 Instalación.

Por la naturaleza de los servicios que presta Telcel, éstos no requieren de instalación, basta con insertar el Chip Inteligente (SIM Card) dentro del equipo terminal provisto para empezar a hacer uso de los servicios contratados.

III.4 Atención al público.

Telcel pone a tu disposición los siguientes canales de atención al público:

a) Telcel Bot (Chat en línea).

Chatea en línea con nosotros. Disponible a través de la [página en Internet de Telcel](#) y del portal de autogestión [Mi Telcel](#).

b) Correo electrónico.

Escríbenos tus sugerencias, dudas o aclaraciones. Escríbenos a la dirección de correo electrónico indicada en la Carátula de tu Contrato o a través de nuestro motor de correo en la página en Internet de Telcel.

c) Teléfono.

Comunícate con nosotros desde tu Telcel marcando *111 (pospago) o *264 (prepago).

Si aún no eres nuestro cliente o no cuentas con tu Telcel a la mano, contáctanos desde cualquier teléfono fijo. Consulta el número telefónico correspondiente a tu Entidad Federativa en [Contáctanos por Teléfono](#).

Te recomendamos dar de alta el NIP Telefónico para poder hacer más trámites a través de nuestro canal telefónico con mayor seguridad.

d) Centros de Atención a Clientes.

Consulta la ubicación y horarios de atención de nuestros Centros de Atención a Clientes Telcel a nivel nacional en [Contáctanos: Centro de atención a Clientes](#).

e) Viajero Internacional.

1) Estando en México:

Marca *500 sin costo desde tu Telcel.

2) Desde el extranjero:

Marca +52 (55) 2581 3300 sin costo desde tu Telcel.

Para detalles e información sobre Cobertura, Paquetes y Marcación visita nuestra página en Internet: [Viajero Internacional](#).

f) Mi Telcel.

Auto administra y gestiona tu línea a través de Internet o de la aplicación móvil.

Ingresa a [Mi Telcel](#) o descarga la aplicación para Android y iOS.

III.5 Trámites.

i) Catálogo de trámites.

- 1) Contratación;
- 2) Aclaraciones;
- 3) Cambio de número;
- 4) Cambio de plan o esquema de cobro;
- 5) Cambio de domicilio;
- 6) Cesión de derechos;
- 7) Suspensión por robo o extravío;
- 8) Reactivación por robo;
- 9) Cambio de forma de pago;
- 10) Cambio de región;
- 11) Cancelación.

Para mayor información consulte nuestro [Código de Prácticas Comerciales](#) disponible para su consulta de forma permanente en nuestra página en Internet.

ii) Medios a través de los cuales se pueda acceder a los mismos.

Para mayor información consulte nuestro **Código de Prácticas Comerciales** disponible para su consulta de forma permanente en nuestra página en Internet.

iii) Persona autorizada para realizarlos.

Todos los trámites deben ser realizados por el **titular del servicio** (quien ha firmado el contrato). También se podrá realizar a través de apoderado o representante legal debidamente facultado y que acredite su personalidad.

Para mayor información consulte nuestro **Código de Prácticas Comerciales** disponible para su consulta de forma permanente en nuestra página en Internet.

iv) Costo total de los trámites.

Todos los trámites descritos en los numerales anteriores son sin costo para el usuario. Lo anterior sin perjuicio del pago de los adeudos por servicio y/o equipo y/o penalizaciones; los cuales no son considerados como costo del trámite.

v) Requisitos, formalidades, plazos y formatos solicitados.

Para conocer requisitos, formalidades y tiempos máximos de respuesta consulte nuestro **Código de Prácticas Comerciales** disponible de forma permanente en nuestra página en Internet.

III.6 Pagos.

- i) **Consulta tu saldo.**
- ii) **Paga tu factura.**
- iii) **Formas de pago.**

La prestación del servicio no está condicionada a una forma determinada de pago.

Para mayor información consulte nuestro **Código de Prácticas Comerciales** disponible para su

consulta de forma permanente en nuestra página en Internet.

III.7 Quejas.

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas Telcel cuenta con los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: (i) correo electrónico enviado a través del portal en Internet de la Empresa; (ii) CATs mediante las marcaciones *111 y números 800; (iii) CACs ubicados en todo el país, (iv) Kioscos TELCEL, (v) cualquier otro medio presente o futuro que la Empresa ponga a disposición de sus usuarios. En todos los casos la Empresa proporcionará al Cliente un folio de seguimiento con el que podrá consultar el estatus de su consulta, queja o reclamación.

De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, la Empresa, conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales, da la debida respuesta en los tiempos determinados para cada uno de los trámites, los cuales están disponibles para consulta del Cliente en la página en Internet o CACs.

III.8 Calidad.

Los servicios ofrecidos y prestados por Telcel se prestan conforme a los estándares establecidos en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil vigentes.

III.9 Políticas de Uso.

- i) **Uso de Redes Sociales.**
- ii) **Uso de Servicios Sin Frontera.**
- iii) **Para Prevenir Prácticas Prohibidas.**
- iv) **Antifraude.**

- v) Aplicación de penas convencionales.
- vi) Neutralidad de Red.
- vii) Uso Justo.
- viii) Ciclo de Vida Sistema Amigo.

III.10 Mapas de cobertura.

Consulta los mapas de cobertura (garantizada y no garantizada) vigentes por tecnología ofrecida por Telcel:

- i) 2G (GSM).
- ii) 3G (UMTS).
- iii) 4G / 4.5G(LTE).
- iv) 5G.

Es importante informale que 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 celular utilizado por el cliente.
- El uso del servicio en interiores, sitios subterráneos, pisos altos, elevadores, aeronaves, estructuras y lugares contruidos 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- 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.

III.11 Uso de los servicios fuera del país.

Telcel cuenta con diversos acuerdos con distintos operadores alrededor del mundo para que nunca te quedes incomunicados vayas a donde vayas.

Para hacer uso de los servicios en el extranjero no es necesario activar el servicio; basta con encender el equipo terminal con la línea Telcel estando dentro del país visitado.

Es importante que antes de viajar valide si Telcel cuenta con Roaming Internacional en el país visitado, las tarifas aplicables y paquetes disponibles que le ayudarán a ahorrar en sus consumos mientras se encuentre fuera del país.

Si el plan o esquema de cobro incluye servicios Sin Frontera significa que puede usar los servicios incluidos estando en México, Estados Unidos o Canadá. Estos servicios se encuentran sujetos a la Política de Servicios Sin Frontera.

Consulte coberturas, tarifas y paquetes en **Viajero Internacional.**

Reciba atención llamando al *500 desde tu Telcel antes de salir de viaje o en el 52 (55) 25813300 si ya se encuentra fuera de México.

Guías Viajero Internacional:

- i) Paquetes y Tarifas.
- ii) ¿Cómo marco si estoy de viaje?
- iii) Activa tus datos estando de viaje.
- iv) Consulta tu Buzón estando de Viaje.
- v) Atención al viajero.

III.12 Equipo Terminales.

- i) Características técnicas, marca y modelo.
- ii) Accesibilidad.
- iii) Desbloqueo.
- iv) Garantía de equipos.

III.13 Servicios adicionales.

Telcel ofrece paquetes de servicios adicionales que usted puede contratar de forma adicional al servicio originalmente contratado. Los servicios disponibles, términos y condiciones y tarifas aplicables se encuentran disponibles para su consulta en www.telcel.com, Centros de Atención a Clientes y con Distribuidores Autorizados Telcel.

Los servicios adicionales se cobran y facturan de acuerdo a las condiciones comerciales aprobadas y registradas por el Instituto. En el caso de servicios con cargo a factura, éstos se verán reflejados de forma mensual en el Estado de Cuenta y/o factura que Telcel le emita.

Conoce cómo tu factura y estado de cuenta.

III.14 Servicios prestados por terceros.

A continuación se enlistan los servicios prestados por terceros a través de la red de Telcel:

Patrimonial.

- 1) **Nombre comercial y razón social del prestador de servicios:**
Patrimonial Inbursa, S.A.
- 2) **Domicilio y teléfono destinados para la atención de los usuarios finales o suscriptores del prestador de dichos servicios:**

Av. Insurgentes Sur No. 3500, Col. Peña Pobre, Delegación Tlalpan, C.P. 14060, México CDMX.

Desde tu Telcel *300.

Estando en la CDMX: 55 5447 8010.

Desde el interior de la República: 800 708 8700

3) Descripción de los servicios que ofrece el prestador de servicios:

Seguro de protección personal y familiar a través de coberturas de seguros y servicio de asistencia amparadas en México y en el extranjero.

4) Tarifas vigentes por cada uno de los servicios que ofrece el prestador de servicios:

Rescatel Plus: \$23.28 IVA incluido mensual.

Rescatel Integral: \$32.34 IVA incluido mensual.

*Casa: \$8.12 IVA incluido mensual.

5) Restricciones, términos, condiciones o limitaciones aplicables, las cuales deberán establecerse de forma clara, legible y comprensible:

Consulte condiciones generales de los seguros en www.inbursa.com.

6) Procedimiento detallado de contratación:

Se puede contratar marcando *300 desde su Telcel o llamando al 55 5447 8010 en la CDMX o al 800 708 8700 desde el resto de la República.

7) Procedimiento de cobro y facturación:

Cargo mensual a Estado de Cuenta Telcel.

8) Medios y procedimientos para cancelación, incluyendo requisitos y duración del procedimiento:

Se puede cancelar marcando *300 desde su Telcel o llamando al 55 5447 8010 en la CMDX o al 800 708 8700 desde el resto de la República.

Salud.

1) Nombre comercial y razón social del prestador de servicios:

Salud Interactiva, S.A. de C.V.
(Medicallhome).

2) Domicilio y teléfono destinados para la atención de los usuarios finales o suscriptores del prestador de dichos servicios:

Culiacán No. 123, piso 8, colonia Hipódromo de la Condesa, C.P. 06170, delegación Cuauhtémoc, CDMX.

Atención a clientes: (55) 52 78 5593.

3) Descripción de los servicios que ofrece el prestador de servicios:

Ofrece acceso fácil y rápido de servicios de Salud de primer mundo a precios muy económicos.

4) Tarifas vigentes por cada uno de los servicios que ofrece el prestador de servicios:

\$22.04 IVA incluido. Disponible únicamente en la Ciudad de México, Estado de México, Hidalgo y Morelos.

5) Restricciones, términos, condiciones o limitaciones aplicables, las cuales deberán establecerse de forma clara, legible y comprensible:

Consulte condiciones generales en www.medicallhome.mx.

6) Procedimiento detallado de contratación:

Se puede contratar marcando *72583 desde su Telcel, chat en línea y Centros de Atención a Clientes.

7) Procedimiento de cobro y facturación:

Cargo mensual a Estado de Cuenta Telcel.

8) Medios y procedimientos para cancelación, incluyendo requisitos y duración del procedimiento:

Se puede cancelar marcando *72583 desde su Telcel, chat en línea y Centros de Atención a Clientes.

III.15 Compensaciones y/o bonificaciones.

De conformidad con lo establecido en la **Cláusula Vigésima Segunda** del Contrato se aplicarán las siguientes compensaciones y/o bonificaciones en los siguientes casos:

i) No prestación de los servicios en la forma y términos convenidos.

En caso de que Telcel no preste los servicios en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad o se deje de prestar por causas imputables a la misma, de conformidad a lo establecido en la regulación aplicable vigente; Telcel compensará al Cliente la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del servicio que dejó de prestarse y, como bonificación, al menos el 20% del monto calculado.

En éste caso, usted podrá solicitar que el servicio se preste en los términos y condiciones convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la publicidad comunicada; en caso de que la Telcel no esté en la posibilidad de hacerlo, usted podrá solicitar la terminación del Contrato sin penalización.

Las bonificaciones a que se refiere el párrafo anterior se aplicarán de forma directa a la línea

Titular, previa solicitud expresa y validación de la aparente afectación reclamada.

Las bonificaciones que se realicen podrán ser abonadas como saldo a favor o eventos (unidades de minutos, SMS y/o Megabytes, según corresponda), dependiendo de la afectación suscitada. En ningún momento, se aplicarán saldos y/o eventos a una línea distinta a aquella que haya presentado el incidente; aun y cuando ésta se encuentre a su mismo nombre.

ii) Cargos no reconocidos por el Cliente imputables a la Empresa.

En caso de que usted no reconozca alguno de los cargos por Servicios facturados, previa solicitud, Telcel realizará la investigación y validación del cargo no reconocido. En caso de que la reclamación sea procedente, se realizará el ajuste correspondiente en un plazo no mayor a 5 días hábiles, ajuste que se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

III.16 Otros gastos relacionados con la prestación de los servicios.

No aplica.