



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor



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

Expediente: PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/74/2026
Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT/427/2026

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: OXXO CEL
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 149-2026
FECHA DE REGISTRO: 26/03/2026

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET097773CO-509193
VIGENCIA: 09/11/2048
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL



FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Ciudad de México, a los 26 de marzo del año 2026

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión el acuerdo de otorgamiento de registro del 26 de marzo del 2026 y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 187 la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta dirección general determina **REGISTRAR** y asignarle el número de registro **149-2026** del **26 de marzo del 2026**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.



2026
año de
Margarita Maza



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor



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

Expediente: PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/74/2026

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 06 de septiembre del 2024 bajo el número **353-2024** para todos los efectos que haya lugar.

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

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018

NOTIFÍQUESE al proveedor.

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

LOCM/CAHA/1311



2026
año de
**Margarita
Maza**



OXXO CEL
FREEDOMPOP MEXICO, S.A. DE C.V.
FME160905EC3
CALLE SIERRA GORDA, NO. 505, LOMAS DE CHAPULTEPEC,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, CIUDAD DE MÉXICO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPUTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Las partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el SUSCRIPUTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete de la oferta comercial que el SUSCRIPUTOR haya seleccionado y pagado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (en adelante CRT) o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca la CRT.

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de estos, a través de la compra de **RECARGAS y/o PAQUETES** que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que el suscriptor realice el pago de la RECARGA o PAQUETE será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

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

Todo lo contratado entre el SUSCRIPUTOR y el PROVEEDOR se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPUTOR a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice la contratación.

SEGUNDA: La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que, al tener una vigencia indeterminada, el SUSCRIPUTOR puede darlo por terminado en cualquier momento **SIN**

PENALIDAD alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL. Para que el SUSCRIPUTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE CONTRATACIÓN

El SUSCRIPUTOR podrá realizar la contratación o compra de recargas o paquetes en los siguientes medios y/o tiendas de conveniencia, cuya oferta esté disponible, y que se señalan en la siguiente liga de internet:

<https://www.oxxocel.com/paquetes>

2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

Línea activa: El OPERADOR considera un servicio activo durante la vigencia del plan o paquete contratado.

Suspensión: Si concluyendo la vigencia de su recarga o paquete, el CLIENTE no recarga algún plan o paquete por un periodo continuo de **90 (noventa) días naturales**, este solo podrá recibir mensajes y llamadas.

Cancelación: Si concluyendo la vigencia de su recarga o paquete, un CLIENTE deja de recargar o comprar algún



OXXO CEL
FREEDOMPOP MEXICO, S.A. DE C.V.
FME160905EC3
CALLE SIERRA GORDA, NO. 505, LOMAS DE CHAPULTEPEC,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, CIUDAD DE MÉXICO

paquete por un periodo continuo de **180 (ciento ochenta) días consecutivos**, la línea será cancelada. Para que la cancelación del servicio sea procedente, El OPERADOR debe cerciorarse que el CLIENTE no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 185 fracción XVI de la LMTR; en caso de que el CLIENTE tenga saldo pendiente de ser consumido, El OPERADOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trecientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

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

El SUSCRIPTOR podrá consultar en la liga <https://www.freedompop.mx/mx/cobertura> la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional

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

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

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

El saldo de la línea, en ningún caso se abonará o se transferirá a la TARJETA SIM del nuevo PROVEEDOR a la que se porte EL SUSCRIPTOR.

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

- Su saldo sin costo alguno:
<http://oxxocel.com/overview>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio:
<https://www.freedompop.mx/cobertura>

- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible:
<http://oxxocel.com/paquetes>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente:
<http://oxxocel.com/avisodeprivacidad>
- Estado de cuenta o detalle de consumos:
<https://oxxocel.com/usage>
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 55 9128 4999, así como el correo electrónico atencion@oxxocel.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones de la CRT y pueden ser consultadas en las páginas www.ift.org.mx.
<https://www.oxxocel.com/paquetes>

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

SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

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

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

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

El SUSCRIPTOR puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.



OXXO CEL
FREEDOMPOP MEXICO, S.A. DE C.V.
FME160905EC3
CALLE SIERRA GORDA, NO. 505, LOMAS DE CHAPULTEPEC,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, CIUDAD DE MÉXICO

OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR, a solicitud del SUSCRIPTOR, deberá emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal <https://oxxocel.com/usage>, en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

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

NOVENA. VINCULACIÓN DE LÍNEA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá I) adquirir una SIM con el PROVEEDOR II) insertar el SIM dentro de su equipo, y III) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que debe vincular su línea conforme a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, publicados el 9 de diciembre de 2025 en el Diario Oficial de la Federación, debiendo proporcionar al PROVEEDOR, tratándose de personas físicas: identificación oficial vigente (INE), pasaporte o CURP biométrica y para personas morales: la razón social, RFC, así como identificación oficial vigente, del representante legal y documento que acredite dicha representación. Para la vinculación remota también se solicitará la validación del número telefónico mediante el ingreso de un código de verificación (OTP) que será enviado por SMS, así como una prueba de vida a fin de autenticar y validar la identificación oficial proporcionada. Una vez vinculada la línea el SUSCRIPTOR recibirá un SMS diciendo que el servicio estará habilitado y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato y en la siguiente liga: <https://www.oxxocel.com/contacto>.

El usuario deberá realizar una de las siguientes opciones atendiendo el tipo de SIM adquirida:

Activación Tradicional:

- A. Si su equipo requiere una tarjeta SIM física para activar el servicio:
 - I. Insertar el SIM físico dentro de su equipo;
 - II. Encender su equipo. Una vez concluido el proceso de vinculación, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso; o
- B. En caso de que su equipo sea compatible con e-SIM:
 - I. Escanee el Código provisto por el PROVEEDOR;
 - II. Una vez escaneado y concluido el proceso de vinculación, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso.

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

Una vez concluido el proceso de vinculación de la línea y activado el SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRIPTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

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

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

1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;

2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <http://oxxocel.com/avisodeprivacidad>

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

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al SUSCRIPTOR que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo



OXXO CEL
FREEDOMPOP MEXICO, S.A. DE C.V.
FME160905EC3
CALLE SIERRA GORDA, NO. 505, LOMAS DE CHAPULTEPEC,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, CIUDAD DE MÉXICO

no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

DÉCIMA: RECARGAS. Todas las recargas o paquetes que el SUSCRIPUTOR adquiera posterior a la aceptación del presente contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

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

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPUTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPUTOR, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el SUSCRIPUTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPUTOR, cuando menos con 30 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El SUSCRIPUTOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el

Servicio, previa notificación por escrito o a través de cualquier medio digital o de cualquier otra tecnología que lo permita al SUSCRIPUTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPUTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden prestar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPUTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

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

DÉCIMA TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.

El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando el PROVEEDOR no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPUTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.



OXXO CEL
FREEDOMPOP MEXICO, S.A. DE C.V.
FME160905EC3
CALLE SIERRA GORDA, NO. 505, LOMAS DE CHAPULTEPEC,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, CIUDAD DE MÉXICO

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

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

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

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

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

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

DECIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga: <http://oxxocel.com/avisodeprivacidad> para que el SUSCRIPUTOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al SUSCRIPUTOR que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

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

DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPUTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de manera física o a través de medios electrónicos o digitales o de cualquiera otra nueva tecnología que lo permita, al momento de realizar el procedimiento de contratación del servicio respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet. <https://oxxocel.com/contrato>

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

DÉCIMA NOVENA: CONTENIDO TRANSMITIDO POR LAS REDES. Los contenidos a los que el SUSCRIPUTOR pudiere tener acceso (texto, imágenes, videos, juegos, gráficos, música, e-mail, aplicación, sonidos y otros materiales o datos) mediante la navegación en internet son de terceros, de los cuales el PROVEEDOR no es responsable ni ofrece garantías.

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

A la CRT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

VIGÉSIMA SEGUNDA. CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior



OXXO CEL
FREEDOMPOP MEXICO, S.A. DE C.V.
FME160905EC3

CALLE SIERRA GORDA, NO. 505, LOMAS DE CHAPULTEPEC,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, CIUDAD DE MÉXICO

a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

VIGÉSIMA TERCERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 149-2026 de fecha 26 del mes de marzo de 2026.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Freedompop México, S.A. de C.V.!!OXXO CEL 149-2026.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Freedompop_México,_S.A._de_C.V.!!OXXO_CEL_149-2026.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUScriptor, se tendrá por no puesta.

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