



**Expediente:** PFC/2S.20/486/2025

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

**Oficio N°:** PFC/SPT/DGDCCAT/100/2026

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: PEGASO PCS, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: MOVISTAR  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL  
NÚMERO DE REGISTRO: 062-2026  
FECHA DE REGISTRO: 04/02/2026



AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET008030CO-101346  
VIGENCIA: 06/06/2048  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL.

**PEGASO PCS, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Ciudad de México, a los 04 días del mes de febrero 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 día 04 de febrero del presente año y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 187 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

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 **062-2026** de fecha 04 de febrero 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.

**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 28 de mayo del 2024 bajo el número **224-2024** para todos los efectos que haya lugar.



**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/2S.20/486/2025

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

Así mismo se señala que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

**NOTIFÍQUESE al proveedor.**

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

LOCM/CAHA/JRV



**2026**  
año de  
**Margarita  
Maza**

Pegaso PCS, S.A. de C.V. (Movistar).  
Prolongación Paseo de la Reforma #1200 Piso 14, Col. Cruz Manca, Alcaldía Cuajimalpa, Ciudad de México,  
C.P. 05349. R.F.C. PPC980624U16 Tel. 800 8888 366

**Registro de Contrato Profeco**  
**Fecha de registro: 04/02/2026**  
**Número de registro: 062-2026**  
**Página de internet para su consulta: <https://www.movistar.com.mx>**



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD PREPAGO QUE ACEPTA EL USUARIO AL ACTIVAR Y UTILIZAR LA LÍNEA MÓVIL, CONFORME A LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:**

**PRIMERA. OBJETO.**

El presente Contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales **MOVISTAR** prestará los Servicios Móviles bajo la modalidad de Prepago al **USUARIO**.

**MOVISTAR** prestará los Servicios Móviles al Usuario a través de la **Línea Movistar** que se active en la **Tarjeta SIM**.

**MOVISTAR** será el único responsable frente al **USUARIO** por la prestación de los **Servicios Móviles y Servicios Adicionales Propios o de Terceros**, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento posterior.

**MOVISTAR** prestará los Servicios Móviles bajo la modalidad de Prepago, es decir, se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos a través de **Recargas de saldo** que realice el **USUARIO**, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que **MOVISTAR** inicie la prestación del **SERVICIO** en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y bajo las mismas condiciones de contratación.

En caso de que **MOVISTAR** ofrezca condiciones más favorables a uno o más **USUARIOS** situados en supuestos equivalentes o similares, el **USUARIO** podrá exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

**MOVISTAR** tendrá disponibles diversos canales para la adquisición de la **Tarjeta SIM Movistar**, en puntos de venta de nuestros distribuidores autorizados, en Centros de Atención y Ventas y a través del Canal Online disponible en [tienda.movistar.com.mx](https://tienda.movistar.com.mx). De igual forma, **MOVISTAR** cuenta con diversos medios presenciales, telefónicos y electrónicos para la contratación y cancelación de **Servicios Adicionales Propios o de Terceros y Recargas de Saldo**, como lo son los Centros de Atención y Ventas (**CAV**), a través del Canal Online en [tienda.movistar.com.mx](https://tienda.movistar.com.mx), o a través de la aplicación Movistar MX.

**SEGUNDA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.**

Para usar el Servicio, el **USUARIO** deberá adquirir una **Tarjeta SIM Movistar** y vincular la 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, de manera presencial o remota en [www.movistar.com.mx/vinculatulinea](https://www.movistar.com.mx/vinculatulinea)

Para que el **USUARIO** active correctamente la **Línea Movistar** en la Modalidad Prepago, deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Insertar la **Tarjeta SIM Movistar** en el Equipo Terminal con el cual desee utilizarla
- b) Una vez que lo haga y encienda el Equipo Terminal, recibirá un mensaje de texto de **MOVISTAR** con la **Línea Movistar** que le sea asignada, la **Carta de los Derechos de los Usuarios** y el presente Contrato
- c) Una vez que reciba dicho mensaje de texto, deberá realizar una llamada de **Activación** al \*611
- d) Realizar la **Recarga de Saldo** mínima que en ese momento **MOVISTAR** haya determinado y que podrá ser consultada en [www.movistar.com.mx](https://www.movistar.com.mx), en una sola exhibición
- e) Realizar un evento de voz, mensaje de texto y/o datos desde su **Línea Movistar**, mismo que se debitará de los beneficios incluidos en la **Oferta Comercial** vigente que estará disponible para consulta del **USUARIO** en cualquier momento a través de [www.movistar.com.mx](https://www.movistar.com.mx)

En caso de que el **USUARIO** realice la adquisición de una **Tarjeta SIM Movistar** en alguno de los puntos de venta o **CAV** de **Movistar** podrá ser asistido por un ejecutivo para realizar dicha **Activación**.

Una vez activada la **Línea Movistar** el **USUARIO** recibirá vía mensaje de texto la liga en la que podrá consultar el **Oferta Comercial**.

Este Contrato estará vigente por un tiempo indefinido hasta en tanto no se actualice el supuesto de **Baja de Línea Movistar** descrito en la Cláusula Sexta.

Al activar la **Línea Movistar**, el **USUARIO** manifiesta su aceptación a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

### **TERCERA. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Al momento de activar la **Línea Movistar**, el **USUARIO** podrá hacer uso de los Servicios Móviles contratados. En caso de Portabilidad, **MOVISTAR** hará la entrega de la **Tarjeta SIM Movistar** al **USUARIO** sin ningún costo. Sólo bastará que el **USUARIO** realice la **Recarga de Saldo** correspondiente para acceder a la **Oferta Comercial** disponible.

El **USUARIO** podrá comprar a **MOVISTAR** un Equipo Terminal para utilizar la **Tarjeta SIM Movistar** de Prepago, en el entendido de que este no forma parte del presente Contrato, contando **MOVISTAR** únicamente con las obligaciones de gestión sobre la Garantía otorgada por el fabricante del mismo, durante su vigencia. Para estos efectos, **MOVISTAR** entregará al **USUARIO** la información correspondiente a la Garantía y los medios para hacerla válida al momento en que le sea entregado el Equipo Terminal.

En caso de que el **USUARIO** opte por utilizar la **Tarjeta SIM Movistar** en un Equipo Terminal de su propiedad, **MOVISTAR** no se hará responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de los Servicios Móviles derivado de sus características técnicas y/o funcionalidades. Asimismo, el **USUARIO** será responsable de cualquier daño que pudiera ocasionarse en la red de **MOVISTAR** derivado de su uso, en caso de que este no se encuentre debidamente homologado ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (**CRT**). **Movistar** informará si el **Equipo Terminal** cumple con las especificaciones técnicas y regulatorias para recibir la prestación del servicio.

### **CUARTA. OFERTA COMERCIAL**

Posterior a la activación de la Línea Movistar prepago, el **USUARIO** podrá realizar cualquier **Recarga de Saldo** conforme a la **Oferta Comercial** vigente. Dependiendo del monto de esta, obtendrá con base en la **Oferta Comercial** un número de **Servicios Móviles y Servicios Adicionales Propios o de Terceros** incluidos en la misma, los cuales estarán disponibles por el tiempo que dure la recarga o bien, hasta que los mismos se agoten, lo que suceda primero. En caso de que la **Oferta Comercial** no incluya beneficios, su **Recarga de Saldo** le dará derecho a utilizar los Servicios Móviles de forma eventual mediante débito a su Recarga de Saldo con las tarifas vigentes hasta en tanto no se realice una nueva **Recarga de Saldo** que actualice la **Oferta Comercial**.

Con cada **Recarga de Saldo** que realice el **USUARIO**, se le informará por cualquier medio electrónico o digital lo siguiente: (i) la confirmación del monto de la recarga realizada (ii) la información de los beneficios contenidos en la **Oferta Comercial** activada, la vigencia aplicable y la liga de internet en donde podrá consultar los detalles de dicha oferta. La **Oferta Comercial** vigente será la que se encuentre registrada previamente ante la **CRT**, la cual puede consultarse en [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/) o por medio de la página [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx).

La **Oferta Comercial** podrá variar de tiempo en tiempo, sin que esto implique un cambio en las condiciones de contratación ofrecidas por **MOVISTAR** y será opción del **USUARIO** antes de cada **Recarga de Saldo** consultar la **Oferta Comercial** vigente y decidir si realiza dicha **Recarga de Saldo** o no.

El **USUARIO** está consciente que al realizar la **Recarga de Saldo** correspondiente acepta los términos de la **Oferta Comercial**, durante su periodo de vigencia.

### **QUINTA. SERVICIOS ADICIONALES PROPIOS Y DE TERCEROS.**

Durante la vigencia del presente Contrato, **MOVISTAR** podrá ofrecer **Servicios Adicionales Propios o de Terceros** a través de cualquiera de los canales disponibles para ello, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el **USUARIO** lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de

cualquier otra nueva tecnología que lo permita, previo a su cobro. Para el caso en que se utilicen medios electrónicos o canales no presenciales para la contratación de **Servicios Adicionales Propios o de Terceros**, **MOVISTAR** estará obligado a recabar el consentimiento expreso del **USUARIO** a través de cualquier medio telefónico o electrónico disponible, así como a enviar a más tardar en un plazo de 5 días hábiles a través de un medio fehaciente, las características del servicio contratado (ver: [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx) ).

De igual forma, deberá poner a disposición medios físicos, electrónicos y digitales para que el **USUARIO** pueda en su caso solicitar la cancelación de los **Servicios Adicionales Propios o de Terceros** que tenga contratados, esta cancelación no implica la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. Aun cuando el usuario solicite la cancelación no estará exento de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados con anterioridad a dicha cancelación.

Los **Servicios Adicionales Propios o de Terceros** pueden ser de cobro recurrente, lo que significa que una vez contratados y con previa aceptación del **USUARIO** sobre los términos y condiciones establecidos por Movistar o el tercero, se debitará del **Saldo Pagado** el cargo recurrente del servicio en la forma y plazos especificados en los términos y condiciones aplicables a cada servicio. Si el usuario solicita su cancelación Movistar la ejecutará en esa misma fecha y podrá aplicar un último cobro al **Saldo Pagado** para cubrir la parte proporcional a los días en que haya tenido disponible el servicio previo a su cancelación.

Asimismo, **MOVISTAR** cuenta con **Servicios Adicionales Propios o de terceros** cuyo cobro sólo se realiza por única ocasión al momento de su contratación, sin que se establezca al **USUARIO** la obligación de pago de un cargo recurrente y sin que se requiera de su cancelación posterior. A esta modalidad se suman servicios propios que otorgan un préstamo o adelanto de saldo pagado o de algún servicio móvil al **USUARIO** cuyo pago se realizará de acuerdo con los términos y condiciones del servicio.

**MOVISTAR** no podrá obligar al **USUARIO** a contratar estos servicios adicionales como condición para la celebración del presente Contrato o para asegurar la continuidad de la prestación de los Servicios Móviles.

Cuando **MOVISTAR** ofrezca cualquiera de estos Servicios Adicionales de manera gratuita o como promoción temporal al **USUARIO**, al finalizar el plazo gratuito ofrecido, estos se cancelarán automáticamente salvo que el **USUARIO** haya otorgado su consentimiento expreso de forma previa o posterior a la aplicación de dicha promoción, por cualquier medio físico o electrónico disponible para la aplicación del cargo recurrente correspondiente sobre el **Saldo Pagado** del **USUARIO**.

Los términos, condiciones y tarifas correspondientes a los Servicios Adicionales de telecomunicaciones provistos por **MOVISTAR**, deberán estar previamente registrados ante la **CRT**.

**MOVISTAR** contará con la opción de ofrecer al **USUARIO** cada Servicio Adicional de telecomunicaciones o producto por separado, para cualquier **USUARIO** que así lo solicite; debiendo dar a conocer al **USUARIO** los términos, condiciones y tarifas aplicables a los mismos previo a su contratación.

#### **SEXTA. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA MOVISTAR.**

Debido a que la **Línea Movistar** relacionada al presente Contrato utiliza los Servicios Móviles de **MOVISTAR** en la Modalidad de Prepago, estará sujeta a un Ciclo de Vida, razón por la que si el **USUARIO** desea dejar de utilizarla no es necesario solicitar la cancelación de esta, ya que el simple curso del tiempo sin actividad causará su baja.

A continuación, se detalla el Ciclo de Vida de la **Línea Movistar**, a fin de que el **USUARIO** tenga conocimiento del momento en que perderá su titularidad en caso de desuso:

**Línea Movistar Activa:** Se considera que una **Línea Movistar** se encuentra Activa todo el tiempo en que la misma registre tráfico entrante o saliente, sin importar que la misma cuente con **Saldo Pagado** o **Saldo Promocional**.

Las líneas Activas pueden estar en cualquiera de los siguientes dos supuestos:

1. **Línea Movistar** con **Saldo Pagado** vigente o Paquete activo.
2. **Línea Movistar** sin **Saldo Pagado** o Paquete activo, pero recibiendo llamadas o mensajes de texto de otros usuarios de servicios de telecomunicaciones.

**Línea Movistar Inactiva:** Se considerará una **Línea Movistar** como Inactiva una vez que deje de registrar eventos de origen y/o recepción de llamadas o mensajes de texto.

El **USUARIO** podrá permanecer en esta fase por 180 días naturales contados a partir del último registro de tráfico. En caso de que en cualquier momento de dicho plazo de 180 días la **Línea Movistar** registre tráfico entrante o saliente, volverá a la fase Activa de la **Línea Movistar**. Cuando se realice una **Recarga de Saldo** sin la generación de tráfico entrante o saliente provocará que la **Línea Movistar** regrese a la fase Activa.

En caso de que la **Línea Movistar** cuente con **Saldo Congelado** al momento de iniciar la Fase de Inactividad, esta se ampliará hasta 365 días naturales, a fin de salvaguardar el derecho del **USUARIO** a recuperarlo mediante la realización de una **Recarga de Saldo** durante dicho plazo.

**Baja de Línea Movistar:** En caso de que la **Línea Movistar** no registre tráfico entrante o saliente durante los 180 días naturales sin saldo o 365 días con **Saldo Congelado** de la fase Inactiva, se determinará la baja de la **Línea Movistar** y, por tanto, será desasociada la **Tarjeta SIM Movistar** del **USUARIO** y podrá ser reasignada por **MOVISTAR** a otro cliente. En ese momento el **Saldo Congelado** se perderá.

#### **SÉPTIMA. MEDIOS DISPONIBLES PARA REALIZAR RECARGA DE SALDO.**

**MOVISTAR** pone a disposición de los **USUARIOS** los siguientes medios para **Recarga de Saldo**:

- a) Centros de Atención y Ventas en días y horarios hábiles;
- b) Red de Distribuidores Autorizados Movistar en días y horarios hábiles;
- c) Recarga en [www.movistar.com.mx/recarga](http://www.movistar.com.mx/recarga)
- d) \*888 y
- e) App Movistar MX.

En cada **Recarga de Saldo** que realice el **USUARIO**, se notificará por medios electrónicos la confirmación del saldo recargado, los **Servicios Móviles** activados, vigencia y la liga de internet respectiva para consultar dicho detalle de los **Servicios**.

#### **OCTAVA. PORTABILIDAD**

El **USUARIO** tiene derecho a portar su número telefónico hacia cualquier Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. El cambio de compañía hacia **MOVISTAR** es gratuito, la información de los pasos y requisitos a cubrir se encuentran publicados en [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx). La Portabilidad se realizará cumpliendo los días, horarios disponibles y plazos establecidos de acuerdo con la normatividad aplicable.

En caso de que no se lleve a cabo la Portabilidad por causas imputables a **MOVISTAR** conforme al plazo establecido o en la fecha pactada con el **USUARIO**, este último tendrá derecho a recibir una compensación y bonificación conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Segunda. El **USUARIO** tiene derecho a cancelar los servicios contratados sin cargo alguno en este supuesto.

Cuando el **USUARIO** desee cambiar su número telefónico a otra compañía, se registrará la baja de la **Línea Movistar** al momento en que se ejecute la Portabilidad y, por tanto, el **Saldo Pagado**, Congelado y/o Promocional existente a ese momento se perderá.

#### **NOVENA. ESTADO DE CUENTA DEL SERVICIO**

**MOVISTAR** pondrá a disposición del **USUARIO** a través de la aplicación Movistar MX, su Estado de Cuenta, a través del cual podrá consultar los siguientes conceptos:

- a) Las Recargas de Saldo realizadas,
- b) Los cargos realizados por la prestación de los Servicios Móviles y Servicios Adicionales provistos por **MOVISTAR**,
- c) El detalle de las llamadas nacionales e internacionales originadas, especificando su duración y el número de destino de la llamada.
- d) De manera separada, los cargos correspondientes a Servicios Adicionales provistos por Terceros,
- e) Cualquier ajuste que **MOVISTAR** haya realizado y
- f) Los datos para Consultas y Aclaraciones.

El **USUARIO** podrá solicitar la aclaración de cualquier cargo o movimiento contenido en su **Estado de Cuenta** que no reconozca, a través de cualquiera de los canales de atención al **USUARIO** disponibles. En ese caso **MOVISTAR** le otorgará un número de folio con el que podrá darle seguimiento a su reclamación.

**MOVISTAR** contará con un plazo máximo de 15 días naturales para dar respuesta sobre la procedencia o improcedencia de su reclamación. En caso de que la reclamación resultara procedente, **MOVISTAR** estará obligado a devolver el monto del Cargo Indebido en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la

determinación de procedencia, así como el 20% adicional sobre dicho monto por concepto de bonificación, el cual será abonado como **Saldo Pagado** a la **Línea Movistar**.

#### **DÉCIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

**MOVISTAR** suspenderá el Servicio, sin responsabilidad alguna de su parte en los siguientes casos

- a) Por solicitud del **USUARIO**, en caso de robo o extravío del Equipo, conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Primera siguiente, hasta en tanto no solicite su reactivación;
- b) Por la realización por parte del **USUARIO** de Prácticas consideradas como Prohibidas, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula Décima Tercera del presente Contrato;
- c) Porque se identifique la utilización de un Equipo Terminal propiedad del **USUARIO** no homologado conforme las disposiciones técnicas emitidas por la CRT y
- d) Por solicitud de autoridad competente con el objetivo de cesar la comisión de delitos.

**MOVISTAR** notificará al **USUARIO**, a través de medios físicos, electrónicos y/o digitales que tenga disponibles, la suspensión realizada, así como el motivo por el cual se realizó. Una vez subsanada la causa de la suspensión, la reactivación de los Servicios Móviles se realizará en un periodo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas.

#### **DÉCIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO DE LA LÍNEA Y/O EQUIPO TERMINAL**

Será responsabilidad del **USUARIO** realizar el reporte a **MOVISTAR** en caso de robo o extravío del Equipo Terminal con el que se utilicen los Servicios Móviles. Para tal efecto, **MOVISTAR** pondrá a disposición del **USUARIO** medios telefónicos y electrónicos para realizar dicho reporte. Una vez generado el mismo, **MOVISTAR** procederá en forma inmediata a la suspensión de los Servicios Móviles.

Adicionalmente, el **USUARIO** podrá solicitar a **MOVISTAR** el bloqueo del Equipo Terminal proporcionando el IMEI para su inclusión en la lista de negra de equipos reportados como robados administrada por **GSMA** (por sus siglas en inglés), a efecto de que el mismo no pueda ser utilizado en la red de ningún proveedor de servicios móviles.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. COMPENSACIÓN Y/O BONIFICACIÓN**

**MOVISTAR** estará obligado a compensar al **USUARIO** en los siguientes supuestos:

1. Por fallas en los Servicios Móviles cuando exista una determinación por parte de la CRT respecto del incumplimiento de **MOVISTAR** a los parámetros establecidos en los Lineamientos de Calidad Móvil. **MOVISTAR** compensará al **USUARIO** conforme a la fórmula que se acuerde con la CRT para realizar la compensación correspondiente.
2. Por no prestar en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad los Servicios Móviles, así como por interrupción total de la prestación de los Servicios Móviles, ambas por causas imputables a **MOVISTAR**, salvo en caso de interrupciones por periodos menores a 72 horas por caso fortuito o de fuerza mayor o debido a una concentración inusual de usuarios en una radiobase o conjunto de éstas. En este caso, **MOVISTAR** compensará al **USUARIO** la parte proporcional de la Recarga de Saldo promedio de todos los Usuarios activos en la modalidad prepago por el tiempo que haya durado la interrupción.
3. En caso de Portabilidad fuera de plazo. Donde el **USUARIO** podrá exigir a **MOVISTAR** una vez que haya realizada su primera Recarga de Saldo, la compensación del monto proporcional de dicha Recarga de Saldo, por los días de retraso en su cambio de compañía.

En todos los casos, **MOVISTAR** aplicará adicionalmente una bonificación del 20% sobre el monto de compensación resultante. Tanto la compensación como la bonificación correspondiente se verán reflejadas en un plazo máximo de 30 días naturales en el Saldo Pagado de la Línea Movistar del **USUARIO**.

#### **DÉCIMA TERCERA. PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS MÓVILES**

Los Servicios Móviles provistos por **MOVISTAR** bajo el presente Contrato son para uso exclusivo de comunicaciones persona a persona sin fines de comercialización o venta, por lo que cualquier uso distinto al establecido en el presente Contrato facultará a **MOVISTAR** en un primer momento a suspender la **Línea Movistar** hasta por 30 días naturales, a fin de realizar el análisis respectivo y determinar si se deberá proceder a la terminación del Contrato.

A fin de que el **USUARIO** conozca estas prácticas identificadas, **MOVISTAR** pondrá a su disposición la página <https://www.movistar.com.mx/politica-de-deteccion-de-fraude> para poderlas consultar. En este sentido,

**MOVISTAR** declara que conforme a los términos y condiciones de la **Oferta Comercial** dichas prácticas no son condiciones contrarias al Contrato.

En caso de detectarse que el **USUARIO** incurre en cualquiera de las conductas señaladas, **MOVISTAR** se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a **MOVISTAR**, pudiendo en su caso, suspender o dar por terminado el presente Contrato.

#### **DÉCIMA CUARTA. MODIFICACIONES**

**MOVISTAR** notificará al **USUARIO** cuando menos con 30 días naturales de anticipación de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. **MOVISTAR** deberá realizar dicha notificación, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El **USUARIO**, en el entendido que por tratarse de un Contrato para la prestación de Servicios Móviles bajo la modalidad de prepago, manifiesta su voluntad expresa de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos o podrá ejercer su derecho de Portabilidad hacia otro proveedor de servicios o bien, dejar de utilizar la **Línea Movistar** para que en el curso de su Ciclo de Vida se genere la baja de la misma.

La presente Cláusula no es aplicable a la **Oferta Comercial** ya que, conforme a lo establecido en la Cláusula Cuarta anterior, **MOVISTAR** estará facultada para cambiar la **Oferta Comercial** de tiempo en tiempo, previo registro ante la **CRT** y asegurar su consulta por parte del **USUARIO** por lo que, si el **USUARIO** realiza la **Recarga de Saldo** correspondiente, se entenderá como otorgado su consentimiento respecto de la misma.

#### **DÉCIMA QUINTA. NOTIFICACIÓN Y DOMICILIOS**

**MOVISTAR** señala como su domicilio el descrito en el encabezado del presente Contrato, así como el de los **CAV MOVISTAR** para recibir notificaciones.

El **USUARIO** deberá indicar a **MOVISTAR** un domicilio para efectos fiscales y/o correspondencia, el cual, será registrado por **MOVISTAR** y será válido para cualquier notificación. El **USUARIO** deberá notificar a **MOVISTAR** cualquier cambio de domicilio, dentro de un plazo no mayor a 5 días naturales a partir de haber sucedido. En caso contrario, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado.

#### **DÉCIMA SEXTA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES**

Previo a proporcionar sus datos, el **USUARIO** reconoce haber tenido a su disposición el "Aviso de Privacidad Integral para Clientes", mismo que puede consultar en cualquier momento en el portal <https://www.movistar.com.mx/informacion-para-clientes/aviso-de-privacidad>

Asimismo, con la finalidad de cumplir con el principio de información y recabar el consentimiento del **USUARIO**, se pone a disposición el **Aviso de Privacidad Simplificado para Clientes**:

#### **AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO PARA CLIENTES**

**Identidad y domicilio del responsable.** En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDP), así como normatividad nacional aplicable, Pegaso PCS, S.A. de C.V., (en adelante "Movistar" y/o el "Responsable") con domicilio en Prolongación Paseo de la Reforma No. 1200, Colonia Cruz Manca, Alcaldía Cuajimalpa, C.P. 05349, Ciudad de México, en su carácter de Responsable pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad Simplificado, con el fin de informarle los términos conforme a los cuales se tratarán los datos personales de usted el Titular de los datos en su calidad de cliente:

#### **Finalidades primarias.**

- Cumplir con las obligaciones derivadas de la relación jurídica y/o comercial que, en su caso, se establezca con el Titular con motivo de la prestación de servicios y/o la venta de productos, incluyendo la gestión, información, actualización, entrega y envío de los servicios y/o productos, así como las actividades necesarias para su renovación, activación, modificación, devolución o cancelación;
- Validar la veracidad, exactitud y calidad de los datos personales proporcionados;
- Corroborar la identidad del Titular a través de los servicios de verificación ofrecidos por diversas autoridades, tales como el Instituto Nacional Electoral (INE), el Registro Nacional de Población (RENAPO) y/o el Servicio de Administración Tributaria (SAT);

- Corroborar su identidad a través del motor búsqueda generado y/o contratado por Movistar, respecto de los datos compartidos previamente.
- Confirmar la identidad del Titular mediante la verificación de que los datos contenidos en la credencial para votar exhibida ante Movistar coincidan con aquellos que obran en los registros bajo tratamiento del INE;
- Realizar actividades de facturación, cobranza, gestión de garantías, así como la tramitación y, en su caso, el otorgamiento de créditos.
- Realizar análisis de riesgo económico y crediticio para la evaluación, diseño y ofrecimiento de productos y servicios financieros, propios o de terceros, incluyendo la solicitud, consulta, transmisión y entrega de información a Sociedades de Información Crediticia.
- Brindar atención a clientes, soporte técnico, así como atender aclaraciones, reclamaciones y/o investigaciones,
- Brindar la gestión de servicios de valor agregado y contenidos;
- Gestionar procesos de portabilidad, reciclaje de terminales y administración de aplicaciones y sitios web;
- Mantener contacto con el cliente, la fuerza de ventas y los distribuidores.
- Ejecutar actividades relacionadas con el control de acceso y el resguardo de los recursos materiales y humanos dentro de las instalaciones del Responsable; y
- Cumplir con las obligaciones previstas en la normatividad aplicable, incluyendo la atención de requerimientos de autoridades competentes y la implementación de registros y/o plataformas correspondientes.

#### **Finalidades secundarias.**

- Enviar notificaciones relacionadas con ofertas, avisos y/o mensajes respecto de productos y servicios propios;
- Realizar comunicaciones con fines de mercadotecnia, publicidad o telemarketing sobre productos y servicios nuevos o existentes, ya sean propios o de socios comerciales, conforme a las disposiciones legales aplicable;
- Llevar a cabo encuestas, análisis estadísticos y estudios de mercado, con la finalidad de evaluar y mejorar productos, servicios, contenidos y estrategias publicitarias, así como para ofrecer aquellos acordes a los intereses y necesidades del Titular;
- Registrar y analizar hábitos de consumo, intereses y comportamiento del Titular, mediante el uso de herramientas de captura automática de datos que permitan generar perfilados;
- Registro sobre hábitos de consumo a través de herramientas de captura automática de datos, intereses y comportamiento;
- Aplicar procesos de anonimización y/o disociación a los datos personales, a efecto de utilizarlos en proyectos de Big Data, analítica avanzada y generación de modelos estadísticos;
- Implementar programas de beneficios, lealtad e incentivos dirigidos al Titular;
- Facilitar la participación del Titular en redes sociales, chats y/o foros de discusión administrados por el Responsable;
- Gestionar la participación del Titular en eventos, ofertas, promociones, trivias, concursos, rifas, juegos y sorteos organizados por el Responsable; y
- Evaluar la calidad de los servicios, así como realizar actividades orientadas a promover, mantener, mejorar y evaluar los productos y servicios del Responsable.

El Titular puede oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos para las finalidades secundarias a través de los medios puestos a su disposición para el ejercicio de sus derechos ARCO:

- Presencial: Prolongación Paseo de la Reforma No. 1200 Piso 18; Colonia Cruz Manca; Cuajimalpa, C.P.05349, Ciudad de México.
- Correo electrónico: [datos.personales.mx@telefonica.com](mailto:datos.personales.mx@telefonica.com).

Con un horario de 8:00 a 16:00 horas de lunes a jueves, y con un horario de 8:00 a 14:00 horas el día viernes, en días hábiles.

Asimismo, le asiste el derecho de inscribirse en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) <http://repep.profeco.gob.mx>

**Mecanismo para conocer el aviso de privacidad integral.** Movistar pone a su disposición el Aviso de Privacidad Integral para Clientes en sus Centros de Atención a Clientes, en su sitio web <https://www.movistar.com.mx> o solicitándolo al correo electrónico [datos.personales.mx@telefonica.com](mailto:datos.personales.mx@telefonica.com)

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. CONSENTIMIENTO PARA PUBLICIDAD**

El **USUARIO** entiende y acepta que al realizar la **Activación** de la **Línea Movistar** otorga su consentimiento a **MOVISTAR** para que se le hagan llamadas y se le envíe información por medios digitales con fines mercadológicos y publicitarios sobre servicios propios y de terceros a su número telefónico, el cual puede denegar en cualquier momento a través de los Medios de Contacto, así como para que se utilicen sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad Simplificado.

En caso de que desee revocar su consentimiento, podrá realizarlo a través de los **Medios de Atención**. En este supuesto, **MOVISTAR** contará con un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la solicitud para detener el envío de esta información.

#### **DÉCIMA OCTAVA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD**

Con la finalidad de que los términos y condiciones comerciales establecidos en el Contrato, sean del conocimiento y alcance de las personas con discapacidad, **MOVISTAR** pondrá a su disposición personal capacitado para informarle los términos y condiciones con el objetivo de que tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente, el Contrato estará disponible en [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx) página que cuenta con funcionalidades de accesibilidad en cumplimiento a la normativa emitida para tal fin.

#### **DÉCIMA NOVENA. JURISDICCION, COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS.**

Tanto **MOVISTAR** como el **USUARIO** reconocen la competencia de la **PROFECO** en la vía administrativa y de la **CRT**, cada uno de conformidad con sus atribuciones expresas. Asimismo, acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

Una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante la **PROFECO**, **MOVISTAR** no podrá interrumpir el **Servicio Móvil** prestado, siempre y cuando el **USUARIO** cuente con **Saldo Pagado**, **Saldo Promocional** o tenga algún Paquete activo.

**DATOS REGISTRALES:** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **062-2026** de fecha **04 de febrero del 2026**.

El **USUARIO** podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Pegaso\\_PCS\\_S.A.de\\_C.V.!!MOVISTAR\\_062-2026.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Pegaso_PCS_S.A.de_C.V.!!MOVISTAR_062-2026.pdf) y en el siguiente código:

