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

Expediente: *PFC/2S.20/365/2025*

Asunto: *Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones*

Oficio N°: *PFC/SPT/DGDCCAT/734/2025*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	OPERADORA SORCEL, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	SORCEL
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	369-2025
FECHA DE REGISTRO:	15/10/2025

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET103977AU-522159
VIGENCIA:	19/04/2034
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

OPERADORA SORCEL, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

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

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión, el acuerdo de otorgamiento de registro del quince de octubre de dos mil veinticinco y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión con relación al 187, primero y sexto transitorio de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

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

Expediente: *PFC/2S.20/365/2025*

Una vez realizado el análisis al contenido del contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta dirección general determina **REGISTRAR** el contrato de adhesión, asignándole el número de registro **369-2025** de fecha **quince de octubre de dos mil veinticinco**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de internet móvil a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

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

NOTIFÍQUESE al proveedor.

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

LOCM/CAHA/DMBM

SORCEL
OPERADORA SORCEL, S.A. DE C.V.
OSO231206TV6
TELÉFONO: 8626248787
CORREO ELECTRÓNICO: contacto@soriup.mx
DOMICILIO: CALLE ALEJANDRO DE RODAS, NO. 3102 INTERIOR A, COLONIA LAS CUMBRES, MONTERREY, NUEVO LEÓN, CP 64610.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE OPERADORA SORCEL, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR") Y POR OTRA PARTE EL CONSUMIDOR, 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 aquí por reproducidas como si a la letra se insertase.
c) Que al momento de que el CONSUMIDOR 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 Internet Móvil, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el CONSUMIDOR haya pagado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o por la autoridad competente que la sustituya, ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de PREPAGO**, es decir el servicio de internet móvil se va a pagar de manera anticipada a la utilización de éste, (en adelante el **Servicio**), por lo que la fecha en que se realice la compra de éste servicio que podrá ser en los canales y/o puntos de venta que convencionalmente son para hacer recargas, será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

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

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

SEGUNDA: VIGENCIA La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida.** Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el CONSUMIDOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

TERCERA: EQUIPO. Para que el CONSUMIDOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un equipo para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado conforme a lo establecido en la LMTR y las disposiciones jurídicas aplicables. EL PROVEEDOR informará y pondrá a disposición del CONSUMIDOR en su website previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el Equipo Terminal de Telecomunicaciones.

En cumplimiento al numeral 4.2.4. de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha 08 de marzo de 2019, el PROVEEDOR pone a disposición del Consumidor en su website: www.soriup.mx, la información necesaria y la herramienta de validación de compatibilidad de los equipos terminales para que antes de contratar se cercioraren qué sus equipos son susceptibles de recibir el servicio a contratar, liberando de toda responsabilidad al Proveedor de dicha validación.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS PARA ADQUIRIR LOS SERVICIOS DE INTERNET MÓVIL.

El CONSUMIDOR podrá realizar las compras de los paquetes de internet en las tiendas de conveniencia que podrán ser consultados de manera electrónica en el siguiente website: www.soriup.mx, y se podrán adquirir en éste y/o en los puntos de venta que se publiquen en dicho website.

1. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

El Ciclo de Vida de una línea bajo la modalidad de Prepago consta de 4 estados: (A) Activo; (B) Inactivo; (C) Cuarentena y (D) Cancelación. Los cuales se detallan a continuación:

A. Activo.
En estado Activo encontramos a las Líneas nuevas, y a las Líneas existentes que adquieran cualquier servicio de internet móvil en los puntos de recarga. Este estado tiene una duración de 30 (treinta) días o según la vigencia del paquete que adquiera el CONSUMIDOR. Durante el tiempo que la línea se encuentre en esta fase, el CONSUMIDOR puede utilizar los distintos saldos con los que cuenta ("Paquetes o Planes Prepago, Paquetes Promocionales, MB promocionales, etc."), para el consumo de los diversos servicios ofrecidos por el PROVEEDOR. Mientras que el CONSUMIDOR se encuentre en la Fase Activo, aun cuando el servicio se haya sido agotado en su totalidad, podrá continuar utilizando los saldos promocionales, hasta llegar a 30 (treinta) días o a la fecha de vencimiento de su última compra del servicio. Una vez llegado a. la fecha de su vencimiento o que se hayan agotado todos sus saldos, sin que el CONSUMIDOR realice alguna recarga, la línea pasará al estado de Inactivo.

B. Inactivo.
Este estado tiene una duración de 60 (sesenta) días naturales, la cual comienza al día siguiente a la fecha de vencimiento de la última compra del servicio de internet móvil o desde la activación, si es que no se ha realizado alguna compra.

Durante el estado de Inactivo, el servicio quedará totalmente suspendido y el CONSUMIDOR no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico de datos. Finalmente, el sistema pasará la cuenta al estado de cuarentena.

C. Cuarentena.
Transcurridos los días a que se refiere el estado de Inactivo, los servicios abandonados entran en estado de cuarentena con duración de 30 (treinta) días naturales, con el fin de que no registren ningún tipo de actividad en el sistema y puedan ser recicladas y reutilizadas para su posterior asignación a un nuevo CONSUMIDOR.

D. Cancelación.
Concluido el estado Cuarentena, se inicia el estado de Cancelación, el sistema realizará la baja y eliminación de los datos de identificación de dicho servicio, por lo que el CONSUMIDOR habrá perdido la posibilidad de recuperarlo, aun cuando el CONSUMIDOR realice el pago del servicio; que es cuando el servicio entra a la base de datos de número disponibles, dejando pasar el periodo que señala la normatividad correspondiente para ser reasignadas a un nuevo CONSUMIDOR.

Salvo en el caso de paquetes contratados por el CONSUMIDOR que sean por prepago con vigencia y aplique la caducidad, para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor 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 Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

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

- Su saldo sin costo alguno: ***marca al *8787.***
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: www.soriup.mx
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.soriup.mx en el apartado tarifas registradas.
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.soriup.mx, en el apartado Aviso de Privacidad.
- Estado de cuenta o detalle de consumos: www.soriup.mx
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del CONSUMIDOR, se encuentra disponible el número telefónico **8626248787**, así como el correo electrónico **contacto@soriup.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 autoridad competente en materia de telecomunicaciones y pueden ser consultadas en la página www.ift.org.mx o por la autoridad competente que la sustituya.

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

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

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

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

El CONSUMIDOR 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. El PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal ***www.soriup.mx*** en el que para acceder a ella el CONSUMIDOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil o correo electrónico y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el CONSUMIDOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al CONSUMIDOR que se encuentran establecidos en la cláusula quinta, 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.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el CONSUMIDOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, EL CONSUMIDOR podrá ingresar en la página de internet www.soriup.mx previo registro con sus datos, para consultar si el servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el CONSUMIDOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica con un número de identificación único del CONSUMIDOR, y eso hace que el CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR 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: www.soriup.mx

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el primer uso del servicio de acceso a Internet que realice el CONSUMIDOR.

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

NOVENA: SERVICIOS DE INTERNET MÓVIL. Todas las compras de Servicios de Internet en los puntos de venta y/o recarga autorizados que el CONSUMIDOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

EL PROVEEDOR podrá ofrecer otros servicios que incluyan los productos que considere convenientes para beneficio del CONSUMIDOR, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT o por la autoridad competente que la sustituya.

El PROVEEDOR se obliga a informar al CONSUMIDOR de manera gratuita cada vez que adquiera servicios de Internet móvil en los puntos de venta y/o recarga, a través de un SMS al número telefónico o por correo electrónico del CONSUMIDOR, la siguiente información:

a) La confirmación del servicio de internet móvil contratado;

b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la compra del servicio adquirido;

c) Con la compra del servicio de internet adquirido, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.

d) Vigencia del servicio de conectividad contratado;

e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida, los términos y condiciones aplicables de este contrato y la carta de derechos mínimos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el CONSUMIDOR desea continuar con el servicio, deberá adquirir de nueva cuenta un servicio de

internet en los puntos de venta y/o recarga, correspondiente según la oferta comercial que deseé contratar. Cada compra de servicios de internet realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones del, Servicio adquirido de conformidad con el artículo 185 fracción XVI de la LMTR, **el PROVEEDOR** debe abonar al CONSUMIDOR que adquiera el servicio de internet, o saldo adquirido en cualquier recarga que no se hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga de paquete y/o saldo que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

DÉCIMA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al CONSUMIDOR, 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 CONSUMIDOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

DÉCIMA PRIMERA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al CONSUMIDOR, 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 CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR, 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 SEGUNDA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al CONSUMIDOR 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 el IFT o por la autoridad competente que la sustituya, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del Servicio contratado, 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 CONSUMIDOR, 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.

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

DÉCIMA TERCERA: 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 CONSUMIDOR 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 correo electrónico y/o mensaje de texto al número telefónico del CONSUMIDOR para informarle.

DÉCIMA CUARTA: CANCELACIÓN Y/O RESCISIÓN DEL CONTRATO. El Presente Contrato podrá cancelarse o rescindirse por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier otra causa.

b) Si el CONSUMIDOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c) Si el CONSUMIDOR cede parcial o totalmente o en cualquier forma transmite los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.

d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT o por la autoridad competente que la sustituya.

e) Si el CONSUMIDOR proporciona información falsa al PROVEEDOR.

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

g) Por utilizar los SERVICIOS en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de SERVICIOS.

h) Si el CONSUMIDOR, comercializa o revende los SERVICIOS contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del SERVICIO a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del PROVEEDOR y/o del Gobierno Federal y/o del IFT o por la autoridad competente que la sustituya.

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

En caso de sea aplicable alguno de los supuestos anteriores, cualquiera de las partes podrá rescindir o cancelar el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso a su contraparte, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y dicha rescisión o cancelación surtirá efectos inmediatos a partir de la recepción de la notificación. En el supuesto que el Consumidor cancele el Servicio teniendo saldo pendiente de ser consumido, por ninguna razón se le hará devolución en dinero de la cantidad del saldo no consumido.

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

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

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

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el IFT o por la autoridad competente que la sustituya.

DECIMA SEXTA: 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 CONSUMIDORES 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 CONSUMIDORES situados en supuestos equivalentes o similares, el CONSUMIDOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DECIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga ***www.soriup.mx*** para que el CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR.

DÉCIMA OCTAVA: USO ACEPTABLE. Los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por el PROVEEDOR al amparo del presente Contrato, son sólo para el uso que fueron contratados. El CONSUMIDOR se obliga a hacer uso de los SERVICIOS única y exclusivamente para uso personal y no así comercial.

DÉCIMA NOVENA: **ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del CONSUMIDOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones

establecidas en el presente Contrato, los servicios adicionales y los paquetes comerciales que ofrezca el PROVEEDOR.

VIGÉSIMA: DERECHOS DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD. Los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

a. El PORTAL o números telefónicos del PROVEEDOR cuentan con funcionalidades de accesibilidad.
b. El PROVEEDOR deberá prestar asesoría al CONSUMIDOR con discapacidad a través de su personal calificado.

VIGÉSIMA PRIMERA: TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS. Los títulos de las cláusulas que aparecen a lo largo de este instrumento se han insertado con el único propósito de facilitar su lectura, por lo que no definen ni limitan el alcance de las disposiciones contenidas en las mismas.

VIGÉSIMA SEGUNDA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al CONSUMIDOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación de su servicio de internet respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento lo establecido en la Carta de Derechos Mínimos.

VIGÉSIMA TERCERA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el CONSUMIDOR.

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

VIGÉSIMA CUARTA. 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.

Al IFT o la autoridad competente que la sustituya, 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 QUINTA. CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del CONSUMIDOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todo caso, el CONSUMIDOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGÉSIMA SEXTA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 369-2025 de fecha 15 del mes de octubre de 2025.

Asimismo, el CONSUMIDOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Operadora Sorcel, S.A. de C.V.!!SORCEL 369-2025.pdf y en el siguiente código:

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del CONSUMIDOR, 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 el Instituto Federal de Telecomunicaciones o por la autoridad competente que la sustituya.