



**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.20/068/2026

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

**Oficio N°:** PFC/SPT/DGDCCAT/416/2026

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: COMIENZA TUS SUEÑOS, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: SUEÑA INC  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL  
NÚMERO DE REGISTRO: 148-2026  
FECHA DE REGISTRO: 25/03/2026



AUTORIDAD QUE OTORGÓ: COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET106082CO-526089  
VIGENCIA: 07/01/2056  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

**COMIENZA TUS SUEÑOS, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Ciudad de México, a los veinticinco días del mes de marzo del año dos mil veintiséis.

**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 veinticinco de marzo de dos mil veintiséis 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:



**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.20/068/2026

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 **148-2026** de fecha **veinticinco de marzo de dos mil veintiséis**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de telefonía 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



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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO "EL CONTRATO" QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE COMIENZA TUS SUEÑOS S.A DE C.V., "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE "EL SUSCRIPTOR" QUIEN JUNTO CON EL PROVEEDOR, EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA LAS PARTES, LAS CUALES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

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 servicios de Telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de Telecomunicaciones, lineamientos para la identificación de líneas Telefónicas Móviles 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 SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERO.- OBJETO DEL CONTRATO.-** EL PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto cortos conocidos como SMS, (en adelante el "servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado, los cuales no podrán ser menores a las índices y parámetros de calidad que establezca la autoridad competente en telecomunicaciones, ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de PREPAGO, es decir se va a pagar la provisión de los Servicios de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de Recargas que realice el SUSCRIPUTOR, por lo que, la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicia la prestación del Servicio.

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

**SEGUNDO.- 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 SUSCRIPUTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERO.- EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.** Para que el SUSCRIPUTOR haga uso del servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil (compatibilidad con banda 28) para recibir el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado o ser compatible con el servicio que se presta. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuales son los requerimientos mínimos de los equipos.

#### **CUARTO.- REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.**

##### **1. Medios de recarga de saldo.**

El SUSCRIPUTOR podrá realizar recargas en la App de Sueña la cual puede ser descargada en la Play Store y en APP Store las cuales se encuentran disponibles en los equipos telefónicos que el usuario tenga.

##### **2. Ciclo de vida de la línea o número Asignado:**

- Etapa activa: La línea se encuentra en esta etapa durante la vigencia del paquete o plan comercial que haya adquirido el SUSCRIPUTOR.
- Etapa suspendida: A partir de la fecha de vencimiento de la última Recarga, el PROVEEDOR otorgará un periodo de 85 días naturales para volver activar la línea o esta se cancelará. Posterior a la recarga deberá de comunicarse al área de atención al cliente del PROVEEDOR para que no esté restringida su línea telefónica y pueda recibir nuevamente el servicio al momento de su nueva Recarga.
- Procede cancelación: Si dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de vencimiento de los 85 días naturales antes indicados, el SUSCRIPUTOR no se ha comunicado o no ha realizado alguna RECARGA, la línea quedará cancelada, con perjuicio de lo establecido en el artículo 185 fracción XVI de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, cuando sea aplicable el caso.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el SUSCRIPUTOR tenga

saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR 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.

Deberá de enviar un correo electrónico a soporte1@suenainc.mx del PROVEEDOR con la frase " Quiero dar de baja mi servicio telefónico" añadiendo el número telefónico que desees dar de baja, nombre completo, fecha de nacimiento, con estos datos se podrá procesar tu solicitud de manera rápida y segura.

**QUINTO.- PORTABILIDAD.** El SUScriptor tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número de acuerdo a las Reglas de Portabilidad emitidas por el 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 el CRT o en la fecha compromiso acordada.

**SEXTO.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUScriptor.** El SUScriptor tiene los siguientes medios de consulta:

- Mandando un SMS con la palabra "SALDO" al 52142.
- La cobertura donde el PROVEEDOR ofrece el servicio <https://suenainc.com.mx/>
- Las Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://suenainc.com.mx/>
- Aviso de privacidad simplificado vigente: <https://suenainc.com.mx/>
- Estado de cuenta o detalle de consumo será a través del correo [soporte1@suenainc.mx](mailto:soporte1@suenainc.mx)
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea del SUScriptor, se encuentra disponible el correo de [soporte1@suenainc.mx](mailto:soporte1@suenainc.mx) o el número de atención al cliente 3347982499 disponible 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 telecomunicaciones y pueden ser consultadas en la página web <https://suenainc.com.mx/>.

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.

**SÉPTIMO: 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 debe requerir el consentimiento previo por escrito del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales 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 de podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación sin mayor requisito que su solicitud.

**OCTAVO.- 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 consultados en la Aplicación SUEÑA INC, en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil con su correo electrónico, nombre o razón social, Teléfono móvil referido, confirmación de portabilidad, fecha de nacimiento, CURP, dirección 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.

**NOVENO.- COMPRA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar el Servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y deberá vincular la línea telefónica móvil conforme a los lineamientos para la identificación de línea telefónica móviles, publicado el 9 nueve de diciembre de 2025 dos mil veinticinco en el Diario Oficial de la Federación, debiendo proporcionar al PROVEEDOR, tratándose de personas físicas: identificación oficial vigente (INE) o CURP biométrica y para personas morales la razón social, RFC, así como identificación oficial vigente (INE) del representante legal y documento que acredite dicha representación, y posteriormente:

- I. Verificar la portabilidad
- II. Insertar el SIM dentro de su equipo.

III. Activación del Roaming

IV. Configuración de RED

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. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el SUSCRIPTOR 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 aceptar.

- a. Los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.
- b. 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 aplicación SUEÑA INC y en <https://suenainc.com.mx/>

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

**DÉCIMO.- COMPRA DE RECARGAS O PAQUETES.** Todas las compras de recargas o paquetes que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

El PROVEEDOR podrá ofrecer las recargas o paquetes cuyas tarifas y condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice la compra de una recarga o paquete, a través de medios físicos o electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la siguiente información:

- a. La confirmación de la compra de la recarga o paquete realizada.
- b. La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la compra del paquete o recarga realizada.

- c. Con la compra de la recarga o paquete realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d. Vigencia de la compra de la recarga o paquete.
- e. Liga de Internet en donde el SUSCRIPUTOR pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

En la medida que el equipo cuente con las funcionalidades técnicas, la información antes señalada será enviada a través del mismo.

Una vez agotados o que hayan vencido los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio y si el SUSCRIPUTOR desea continuar con el servicio, deberá comprar de nueva cuenta una recarga o paquete, según la oferta comercial o paquete que desee contratar. Cada compra de recarga o paquete realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

**DÉCIMO PRIMERO.- 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, electrónicos 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.

**DÉCIMO SEGUNDO.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el SERVICIO, previa notificación por escrito al SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si este último incurre en cualquier 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 presentar 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 de 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.

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

**DÉCIMO TERCERO.- 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 autoridad competente en telecomunicaciones, este debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio. Esto de conformidad con la NOM-184-SCFI-2018 en su numeral 5.1.2.2. fracción 5), inciso d) Establecer que los servicios de Telecomunicaciones son prestados conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por la autoridad competente en telecomunicaciones o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratado, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros.
2. Cuando la interrupción de los servicio sea por cosas fortuitas o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, 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 la siguiente recarga, 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 suscriptor 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.

**DÉCIMO CUARTO.- 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 suscriptor 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 SUSCRIPTOR para informarle.

**DÉCIMO QUINTO.- 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 SUSCRIPTOR en la misma área cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

**DÉCIMO SEXTO.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se podrá cancelar 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.
- b. Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 30 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c. Si el SUSCRIPTOR 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 del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.
- e. Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f. En caso de modificación unilateral de los términos condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- h. A solicitud del SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío de las líneas y/o equipo terminal.
- i. El SUSCRIPTOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio de telecomunicaciones contratado al PROVEEDOR cuando es haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrato el Servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el Servicio efectivamente recibido.

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**DÉCIMO SÉPTIMO.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para SUSCRIPTOR con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPTOR 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.

**DÉCIMO OCTAVO.- AVISO DE PRIVACIDAD.** El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR. El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la página de Internet <https://suenainc.com.mx/> para que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR.

**DÉCIMO NOVENO.- 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 Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (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.

**VIGÉSIMO.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet. El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en la Carta de Derechos Mínimos.

**VIGÉSIMO PRIMERO.- CONCILIACIÓN.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los SERVICIOS. Si el SERVICIO 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 a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del SERVICIO.

**VIGÉSIMO SEGUNDO.- DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 148-2026 se fecha 25 de marzo de 2026.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Comienza tus Sueños, S.A. de C.V.!!Sueña Inc 148-2026.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Comienza_tus_Sueños,_S.A._de_C.V.!!Sueña_Inc_148-2026.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 SUSCRIPUTOR, 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, 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 en telecomunicaciones.

