

## Información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones.

En cumplimiento a lo dispuesto en los Lineamientos Generales para la publicación de Información Transparente Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020, mismos que se pueden consultar en la siguiente liga: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020), se hace del conocimiento de los usuarios del servicio de Telefonía Fija –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta el concesionario **SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS, S.A DE C.V.** –en adelante, el “SCM”, la siguiente información:

### Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- El plazo de contratación es libre, es decir, no debe cumplirse un plazo forzoso, por lo que no aplican penalidades por terminación. Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, se establecerá, caso por caso, la penalidad aplicable.
- En caso de falta de pago de los servicios de telecomunicaciones a la terminación del contrato, el saldo insoluto generará intereses legales de conformidad con la legislación vigente a partir de la fecha de la terminación por falta de pago y deberán ser pagados mediante los mismos medios de pagos del que dispone el concesionario/autorizado para el pago ordinario del Servicio. En los casos de contratos negociados libremente, se establecen las causas de terminación y, en su caso, los intereses a pagar en el caso concreto.

### Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
Contratación del Servicio	<p><b>Personas físicas:</b></p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica a los números 55 4170 8422 y 800 2694 507</p> <p>El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	De 24 a 48 horas	La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por el interesado y través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.	Gratuito

	<p>c) RFC. <b>Personas Morales:</b></p> <p>a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsa, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número <b>+52 55 4170 8422</b>.</p> <p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>		<p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	
<p><b>Cancelación del servicio</b></p>	<p><b>Personas físicas:</b></p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p><b>Personas Morales:</b></p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente del</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica a los números <b>55 4170 8422</b> y <b>800 2694 507</b></p> <p>El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la</p>	<p>24 horas.</p>	<p>La cancelación del Servicio podrá llevarse a cabo por parte del interesado y a través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p> <p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con</p>	<p><b>Gratuito</b></p>

	representante legal.	<p>dirección: <a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a> disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número <b>+52 55 4170 8422</b>.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar los Servicios. A la solicitud le será asignado un número de folio que se le entregará al titular y se remitirá al área de atención quien acordará con el titular fecha y hora para la devolución del(os) equipo(s) terminal(es). (en casi de aplicar).</p>		identificación oficial.	
<b>Reporte de Fallas</b>	<p><b>Personas físicas:</b></p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p><b>Personas Morales:</b></p> <p>b) Copia simple de identificación oficial vigente</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica a los números <b>55 4170 8422</b> y <b>800 2694 507</b></p> <p>El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número <b>+52 55 4170 8422</b>.</p>	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	<b>Gratis</b>

		<p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto a los Servicios o el Equipo Terminal, a través de cualquier de los medios antes señalados.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p>			
<b>Cambio de domicilio -trámite-</b>	<p><b>Personas físicas:</b></p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Copia simple del nuevo comprobante de domicilio.</p> <p>c) Firmar Addenda</p> <p><b>Personas Morales:</b></p> <p>d) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>e) Copia simple del nuevo comprobante de domicilio.</p> <p>f) Firmar Addenda</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica a los números <b>55 4170 8422</b> y <b>800 2694 507</b></p> <p>El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número <b>+52 55 4170 8422</b>.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de cambio de domicilio, se le asigna un número de folio que se le entrega a titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario revisará la</p>	<p>24 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p><b>Gratuito</b></p>

		<p>procedencia de la solicitud (si se encuentra dentro de la cobertura de SCM y si cuenta con pagos pendientes), en caso de ser procedente acordará con el usuario fecha y hora para llevar a cabo la instalación en la nueva ubicación.</p>			
<p>Cambio de contraseña del(os) (Equipo(s))</p>	<p><b>Personas físicas:</b></p> <p>a) Identificación oficial vigente.</p> <p><b>Personas Morales:</b></p> <p>a) Identificación oficial vigente.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica a los números <b>55 4170 8422</b> y <b>800 2694 507</b></p> <p>El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número <b>+52 55 4170 8422</b>.</p> <p>Una vez recibida la solicitud, el área de atención turnará la solicitud al área técnica quien asignará una nueva contraseña, la cual se le informará al usuario a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado) .</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p><b>Gratuito (siempre y cuando no sea requerida visita técnica)</b></p>

<b>Visita Técnica</b>	<p><b>Personas físicas:</b></p> <p>b) Identificación oficial vigente.</p> <p><b>Personas Morales:</b></p> <p>Identificación oficial vigente.</p>	<p>d) Comunicándose vía telefónica a los números <b>55 4170 8422</b> y <b>800 2694 507</b></p> <p>El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>e) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>f) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número <b>+52 55 4170 8422</b>.</p> <p>Una vez recibida la solicitud, el área de atención turnará la solicitud al área técnica quien revisarán si, efectivamente, resulta necesaria la visita técnica. En caso de que, la visita técnica sea necesaria, se acordará día y fecha con el usuario para llevarla a cabo.</p>		<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p><b>\$1,500 (dentro del área metropolitana).</b></p>
<b>Cambio del titular del Servicio</b>	<p><b>Personas físicas:</b></p> <p>a) Identificación oficial vigente del nuevo titular.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica a los números <b>55 4170 8422</b> y <b>800 2694 507</b></p> <p>El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p><b>Gratuito</b></p>

	<p>c) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. d) Firmar Addenda</p> <p><b>Personas Morales:</b></p> <p>a) Identificación oficial vigente del nuevo titular. b) Copia simple del poder del representante legal del nuevo titular. c) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. d) Firmar Addenda</p>	<p>encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número <b>+52 55 4170 8422</b>.</p> <p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario verificará la información del nuevo titular y se expide una carta en la que se señala la voluntad del titular y del nuevo usuario del cambio, firmando ambas partes</p>			
<p>Reubicación de equipos -El traslado del equipo terminal a otra ubicación dentro de la cobertura de SCM- (En caso de que aplique)</p>	<p><b>Personas físicas:</b></p> <p>a) Identificación oficial vigente.</p> <p><b>Personas Morales:</b></p> <p>a) Identificación oficial vigente b) Copia simple del poder del representante legal.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica a los números <b>55 4170 8422</b> y <b>800 2694 507</b>.</p> <p>El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	<p>72 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Debido a la naturaleza del Servicio y a los usuarios finales a los que va dirigido, SCM cotizará el costo aplicable.</p>

		<p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número <b>+52 55 4170 8422</b>.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de reubicación del Equipo Terminal por parte del usuario, dentro del plazo de 24 horas hábiles siguientes, el área administrativa de <b>SCM</b> verificará la procedencia de esta (si la nueva ubicación se encuentra dentro de la cobertura de <b>SCM</b> y, en su caso, emitirá la cotización de este servicio, la cual enviará al usuario final a través de correo electrónico y/o a través de la aplicación WhatsApp, al número telefónico señalado por el usuario al contratar el Servicio.</p> <p>El usuario deberá acusar de recibo la cotización y contará con un plazo de 3 días naturales siguientes para informar su aceptación, a través de cualquiera de los medios antes señalados.</p> <p>En caso de que el usuario acepte la cotización enviada, <b>SCM</b> generará un número de folio y se lo informará al usuario, por cualquiera de los medios antes señalados, con el fin de que este último pueda darle seguimiento al trámite. Adicionalmente, el usuario deberá realizar el pago del monto señalado en la cotización enviada, siguiendo el procedimiento señalado en esta, dentro del plazo de 24 horas hábiles y enviar el comprobante por cualquier de los medios disponibles para ello.</p> <p>Una vez verificado el pago, el área de atención al</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la reubicación del equipo.</p>			
<p><b>Instalación de equipos adicionales (En caso de que aplique)</b></p>	<p>Personas físicas: a) Identificación oficial vigente.</p> <p>Personas Morales: a) Identificación oficial vigente.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica a los números <b>55 4170 8422</b> y <b>800 2694 507</b>. El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número <b>+52 55 4170 8422</b>.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, dentro del plazo de 24 horas hábiles siguientes, el área administrativa de <b>SCM</b> verificará la procedencia de esta (si la nueva ubicación se encuentra dentro de la cobertura de <b>SCM</b> y, en su caso, emitirá la cotización de este servicio, la cual enviará al usuario final a través de correo electrónico y/o a través de la aplicación WhatsApp, al número telefónico señalado por el usuario al contratar el Servicio.</p> <p>El usuario deberá acusar de recibo la cotización y contará con un plazo de 3 días naturales</p>	<p>72 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Debido a la naturaleza del Servicio y a los usuarios finales a los que va dirigido, <b>SCM</b> cotizará el costo aplicable.</p>

		<p>siguientes para informar su aceptación, a través de cualquiera de los medios antes señalados.</p> <p>En caso de que el usuario acepte la cotización enviada, <b>SCM</b> generará un número de folio y se lo informará al usuario, por cualquiera de los medios antes señalados, con el fin de que este último pueda darle seguimiento al trámite. Adicionalmente, el usuario deberá realizar el pago del monto señalado en la cotización enviada, siguiendo el procedimiento señalado en esta, dentro del plazo de 24 horas hábiles y enviar el comprobante por cualquier de los medios disponibles para ello.</p> <p>Una vez verificado el pago correspondiente, el área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la instalación de los equipos adicionales.</p>			
Reconexión	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Identificación oficial vigente.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica a los números 55 4170 8422 y 800 2694 507</p> <p>El primer número telefónico se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00am a 8:00pm, sábados y domingos de 7:00am a 5:00pm; mientras que el segundo número se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección:</p>	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	De acuerdo con el contrato de adhesión para la prestación del servicio de telefonía fija, previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, por la reconexión del Servicio, el usuario deberá pagar el 20% (veinte por ciento) del monto de la mensualidad del paquete contratado, por lo anterior, el precio de

		<p><a href="mailto:ventas@servicioscelularesmultipais.com">ventas@servicioscelularesmultipais.com</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número +52 55 4170 8422.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la instalación de los equipos adicionales.</p>			<p>este trámite dependerá del costo de la mensualidad del paquete que el usuario haya contratado.</p>
--	--	--	--	--	---

## Horarios de Atención al Público

*SCM* únicamente contarán con los siguientes medios electrónicos para la atención a clientes:

- Horario de atención telefónica llamado al número [55 4170 8422](tel:5541708422): de lunes a viernes de 6:00 am a 8:00pm, sábados y domingos 7:00am a 5:00 pm.
- Servicio (800) 2694507: disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Correo electrónico: [sopORTE@servicioscelularesmultipais.com](mailto:sopORTE@servicioscelularesmultipais.com), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Página de internet: <https://www.servicioscelularesmultipais.com/>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

## Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

### Instalación

*SCM* prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el usuario haya seleccionado. La instalación y activación del Equipo Terminal se realizará en plazo que no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del contrato de adhesión por parte del usuario.

Personal técnico de *SCM* se presentará en el domicilio en el que se instalará el Servicio, se identificará y el usuario deberá permitirle el acceso para realizar la instalación correspondiente del Servicio y el(los) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en los siguientes días y en horarios: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00pm. (En caso de que aplique la colocación de algún equipo).

### Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la devolución del Equipo Terminal (en caso de que aplique). El personal de *SCM* se presentará en el domicilio donde se efectuó la instalación, se identificará y el usuario deberá permitir el acceso para realizar la desinstalación correspondiente, el usuario deberá devolver todos los equipos propiedad de *SCM*. Las desinstalaciones se podrán realizar en los siguientes días y horarios: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00pm

## Opciones de Pago

- Por transferencia bancaria y/o depósito bancario, utilizando los siguientes datos bancarios:

  
Banco: **BANORTE**  
Cuenta: **1153960421**  
Clabe interbancaria: **072 180 01153960421 2**  
Moneda: **Pesos**

  
Banco: **Santander**  
Cuenta: **65 50871480 3**  
Clabe interbancaria: **014180655087148039**  
Moneda: **Pesos**

  
Banco: **MONEX**  
Cuenta: **3575933**  
Clabe interbancaria: **112180000035759338**  
Moneda: **Pesos**

  
Banco: **BANORTE**  
Cuenta: **1153963927**  
Clabe interbancaria: **072 180 01153963927 4**  
Moneda: **Dolares**

## Quejas

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Comunicándose vía telefónica al número [55 4170 8422](tel:5541708422), el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 pm, así como sábados y domingos de 7:00 am a 5:00 pm.
- Servicio (800) 2694507: disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [suporte@servicioscelularesmultipais.com](mailto:suporte@servicioscelularesmultipais.com), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número + 52 55 4170 8422, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través del portal de internet de **SCM**, en la liga: <https://www.servicioscelularesmultipais.com/>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

## Calidad del servicio

El Servicio será provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no serán menores a los primeros.

## Mapas de Cobertura

Los usuarios podrán consultar los mapas de cobertura en la página web de **SCM**, en la liga: <https://www.servicioscelularesmultipais.com/>

## Equipos Terminales

**SCM** podrá instalara Equipos Terminales que considere se adecuan a la necesidad del cliente y de la disponibilidad. En todo caso, en la orden de instalación y/o contrato de adhesión se le hará saber está información al usuario.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de **SCM**.

Los Equipos Terminales no cuentan con ningún elemento de accesibilidad.

## Compensaciones y Bonificaciones

Los casos por los cuales aplicarán compensaciones y bonificaciones por fallas en el Servicio y los medios por los cuales se aplicarán, de resultar procedente, se realizarán de conformidad con lo señalado en el contrato de adhesión suscrito por el usuario.