



## CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE

# **TELECOMUNICACIONES**

LIBERTAD DE ELEGIR a tu proveedor, el servicio, equipo, tarifa y la forma de pago, sin que te obliquen a contratar servicios o productos adicionales.





## 2. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL **DESBLOQUEO.**

Tienes derecho a la portabilidad en 24 horas y al desbloqueo de tu equipo móvil cuando concluya el contrato, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo.

**3.** DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y **EQUITATIVAS.** 

Tienes derecho a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Recuerda que el contrato debe estar registrado en el IFT y solo puede ser modificado con tu consentimiento.





## Tienes derecho a que el proveedor de telefonía

4 CARGOS POR SERVICIO.

fija o móvil no te cobre llamadas de larga distancia nacional, y a que te ofrezca el cobro de llamada por segundo; así como a consultar gratis tu saldo y que los estados de cuenta, comprobantes y/o facturas sean claras.

### EN EL EQUIPO TERMINAL. Tienes derecho a exigir la calidad que el

proveedor se haya obligado a cumplir, y a una bonificación o descuento en caso de fallas en el servicio o por cargos indebidos. También tienes derecho a que el proveedor te

ofrezca una garantía del equipo que adquieras.

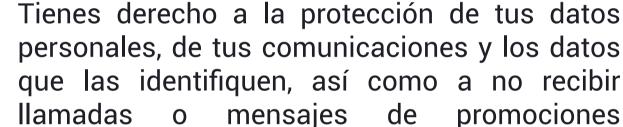




#### Tienes derecho a la información clara y oportuna por parte del proveedor, así como acceso a la

6. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

información para la defensa de tus derechos y acceder a un sistema de atención telefónico para quejas.



comerciales no autorizadas.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

8 DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS **USUARIOS CON DISCAPACIDAD.** Tienes derecho a contar, previa solicitud de tu





#### programas o aplicaciones de accesibilidad, a acceder a un número telefónico de emergencias; y a que las instalaciones o centros de atención

parte, con equipos que tengan funcionalidades,

sean accesibles y que tu proveedor cuente con

página de internet accesible. 9. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.



servicios de telecomunicaciones.

Tienes derecho a no ser discriminado en el

acceso, la contratación y prestación de los

EXTRAVÍO. Tienes derecho a reportar a tu operador, el robo

## 10. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE **EMERGENCIA.** Tienes derecho a que el proveedor te informe el

número único de emergencias y a acceder de

manera gratuita a dicho número.

11. SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O

## suspenda inmediatamente el servicio de los equipos móviles.

o extravío de tu equipo móvil, para que éste

12. DERECHO A LA PROTECCIÓN. Tienes derecho a presentar tus quejas



cualquier



# Telecomunicaciones,

incumplimiento de tu proveedor.

denuncias ante el Instituto Federal

www.ift.org.mx

# Recuerda: TÚ TIENES DERECHO.