

Decálogo de los derechos de los usuarios de telefonía móvil

Tienes derecho a:

1. Elegir libremente a tu proveedor, los servicios que desees contratar y la forma de pago.
2. La portabilidad en 24 horas, al desbloqueo del equipo una vez liquidado, así como a la suspensión del servicio por reporte de robo o extravío para evitar cobros indebidos.
3. Conocer los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, antes de contratar un servicio. El contrato de adhesión debe estar registrado previamente en Profeco.
4. Que no te cobren roaming nacional, al cobro de llamadas por segundo, a consulta de saldo gratuito y estados de cuenta claros y desglosados.
5. Exigir calidad y recibir una compensación, bonificación o descuento mínimo del 20% por fallas en el servicio o por cargos indebidos, por causas imputables a tu proveedor.
6. Recibir información clara, veraz y oportuna del servicio a contratar.
7. La privacidad para no ser molestado con llamadas publicitarias no autorizadas y a la protección de datos personales como: nombre, domicilio, correo electrónico y número telefónico.
8. No ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación del servicio de telecomunicaciones por tener una discapacidad.
9. Tener acceso gratuito a un número telefónico de servicios de emergencias.
10. Que Profeco te proteja y represente para asegurar que tus derechos sean respetados.

Visita www.concilianet.profeco.gob.mx para quejas electrónicas, visita nuestras Delegaciones o Subdelegaciones o llama al 5568.8722 desde la Ciudad de México y al 01.800.468.8722 desde cualquier lugar de la República Mexicana.

Queremos servirte mejor, contáctanos:

En AT&T

Por teléfono:

*611 o 01.800.200.9333, 01.800.333.0611 y 01.800.1010.ATT

las 24 horas del día, los 365 días del año.

Por Chat:

Desde la página www.att.com.mx/contacto.html

 @attmx

 attmx

Profeco

¡Conoce y ejerce tus derechos como consumidor responsable!

El Teléfono del Consumidor te respalda:

5568.8722

 @profeco

 ProfecoOficial

* Este documento fue elaborado tomando como referencia la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2015.