

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

SUBPROCURADURÍA  
DE TELECOMUNICACIONES



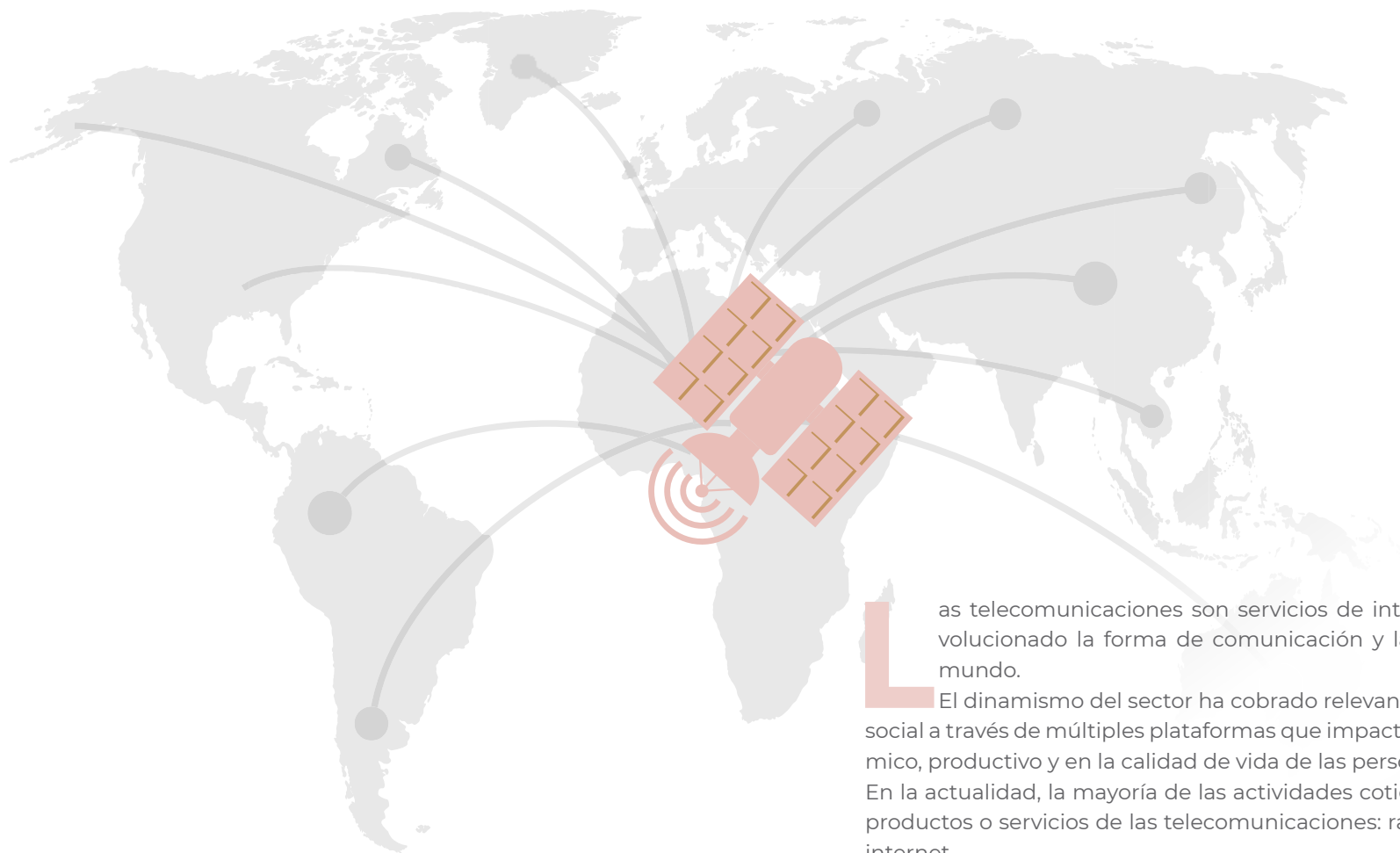
LO QUE DEBO SABER  
DE LOS SERVICIOS DE  
**TELECOMUNICACIONES**

3ra. EDICIÓN 2020





○	Introducción		
○	Información general	»»»»	1
○	Telefonía fija	»»»»	2
○	Telefonía móvil	»»»»	7
○	Telefonía fija y móvil	»»»»	8
○	Internet	»»»»	12
○	Televisión Restringida	»»»»	14
○	Contratación de servicios	»»»»	16
○		»»»»	17



Las telecomunicaciones son servicios de interés público que han revolucionado la forma de comunicación y la interconectividad en el mundo.

El dinamismo del sector ha cobrado relevancia al permitir el progreso social a través de múltiples plataformas que impactan en el desarrollo económico, productivo y en la calidad de vida de las personas.

En la actualidad, la mayoría de las actividades cotidianas implican el uso de productos o servicios de las telecomunicaciones: radio, televisión, teléfono o internet.

Sin embargo, los términos técnicos que se utilizan en este ámbito dificultan la comprensión del uso óptimo de las tecnologías de la información y la comunicación.

El constante cambio y la evolución de las tecnologías conllevan también a modificaciones en la normativa, es por ello, que la tercera edición de este documento se actualizó con los cambios más recientes a las **Reglas de Portabilidad y a la NOM-184-SCFI-2018**.

Este folleto se crea con el objetivo de contribuir a la difusión del conocimiento de las telecomunicaciones y ayude a los consumidores a conocer y exigir el cumplimiento de sus derechos.

### 1. ¿Qué significa Telecomunicación?

Es un término de origen francés “Télécommunication”, de comunicare = compartir y tele = distancia, que implica la emisión de señales para transmitir un mensaje y la recepción del mismo.

### 2. ¿Qué son las telecomunicaciones?

De acuerdo a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión es toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.

### 3. ¿Para qué sirven las telecomunicaciones?

Las telecomunicaciones permiten la transmisión y recepción de información. Se presentan de diferentes formas de contenidos como: música, películas, documentos, imágenes videos, audios, entre otros, con la finalidad de ayudar a beneficiar la comunicación entre las personas.

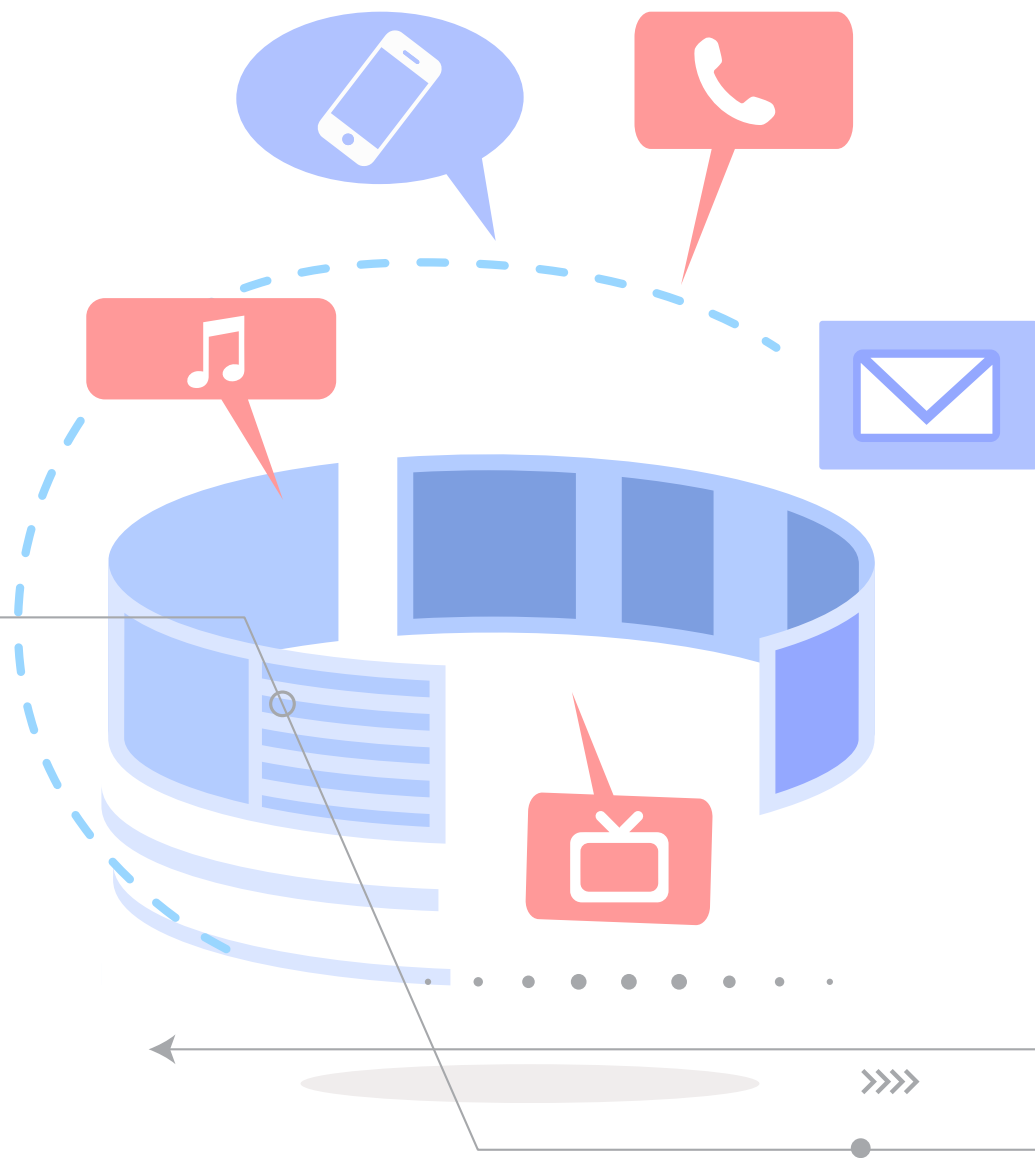
### 4. ¿Qué es un usuario de telecomunicaciones?

Es la persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

### 5. ¿Qué es un consumidor?

Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta bienes, productos o servicios como destinatario final.





**6. ¿Qué es un proveedor de servicios de telecomunicaciones?**

Es la persona física o moral que presta, ya sea habitual o periódicamente, el servicio de telecomunicaciones y que cuenta para ello con una concesión única, o ya sea para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones. Asimismo, se les considera a aquellos proveedores que cuentan con una autorización o permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario

**7. ¿Qué es un proveedor de equipo terminal de telecomunicaciones?**

Es aquel fabricante, importador, distribuidor, productor o comercializador de los equipos terminales de telecomunicaciones que utilizan los consumidores para tener acceso a la red de telecomunicaciones. Ejemplo: módem, decodificadores y teléfono celular.

**8. ¿Qué instituciones se encargan de regular o vigilar a los proveedores de telecomunicaciones?**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) regula a los proveedores y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) protege a los consumidores y promueve sus derechos.

**9. ¿Cuál es la función de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)?**

La protección, promoción y defensa de los derechos de las y los consumidores, propiciando relaciones comerciales equitativas de consumo y acceso a mejores condiciones al adquirir productos y servicios.

#### 10. ¿Cuál es la función de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones?

Promover y proteger los derechos de los usuarios y consumidores de telecomunicaciones frente a los concesionarios y autorizados que brinda estos servicios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como impulsar la equidad en las relaciones de consumo.

#### 11. ¿Cuál es la función del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)?

Regular, promover y supervisar el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión en México.

#### 12. ¿Qué diferencia existe entre la Profeco y el IFT?

La Profeco promueve, protege, asesora, defiende, concilia y representa a los usuarios y consumidores ante prácticas abusivas por parte de los proveedores, a estos últimos les revisa y registra los contratos que deben utilizar para la comercialización de sus servicios.

El IFT regula, monitorea y vigila la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Ambas entidades colaboran mutuamente al intercambiar información sobre quejas por parte de los usuarios, el comportamiento comercial de los proveedores y en verificar que éstos cumplan con sus obligaciones y de ser el caso, sancionarlos.

#### 13. ¿Qué es un contrato de adhesión de telecomunicaciones?

Es un documento elaborado unilateralmente por el proveedor de servicios de telecomunicaciones para establecer en formato uniforme los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o prestación de servicios. Antes de utilizarse, debe contar con el registro ante la Profeco, institución que evita el contenido de cláusulas abusivas.

#### 14. ¿A qué se refiere el concepto de agente económico preponderante de telecomunicaciones?

Es el proveedor que, por su número de usuarios, suscriptores, audiencia, tráfico o capacidad utilizada de su red, tiene una participación mayor al 50% en el sector de las telecomunicaciones a nivel nacional, y tiene obligaciones específicas establecidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

#### 15. ¿Qué es una red compartida de telecomunicaciones?

Cuando empresas comercializadoras y operadoras de redes de telecomunicaciones comparten su infraestructura, con el objetivo de promover una mayor competencia en el sector de las telecomunicaciones, ofreciendo servicios al mayoreo para facilitar el desarrollo de concesionarios y comercializadores regionales y nacionales, alcanzando mayor cobertura y calidad, a precios competitivos de los servicios de telecomunicaciones para la población en general.

DERECHOS DE UN CONSUMIDOR

16. ¿Cuáles son algunos de los derechos de un consumidor de telecomunicaciones?

- Libertad a elegir el servicio, el proveedor, el equipo o dispositivo, el plan y medio de pago con los que cuente el proveedor, así como servicios adicionales.
- Información clara y oportuna sobre precios, garantías, penalidades, compensaciones, calidad, cargos, términos, plazos, modalidades, cobertura del servicio contratado, entre otros.
- Condiciones de contratación claras, justas, equitativas y no discriminatorias.
- Desbloqueo del equipo móvil (celular) una vez que se haya pagado en su totalidad.
- Portabilidad del número telefónico fijo y móvil, la cual deberá realizarse durante máximo las 24 horas siguientes a la solicitud.
- Firma de contrato en idioma español y con tamaño de letra legible (al menos de 9 puntos).
- Garantía del equipo terminal.
- Accesibilidad para usuarios con discapacidad, y a recibir la atención a través de personal capacitado y a la no discriminación para contratar y/o prestar servicios de telecomunicaciones.
- Privacidad y protección de datos personales.
- Calidad en el servicio que el proveedor se haya obligado a cumplir.
- Facturación clara y completa. Conocer el cobro por servicio: cobros por medida de duración de las comunicaciones (ej. por segundo, minuto, etc.), consulta gratis de saldo, entrega de comprobante de pago e información desglosada de los cargos.
- Acceso gratuito al 911 y reporte por robo o extravío.
- Atención gratuita del proveedor.
- Servicios adicionales de televisión de paga como recibir gratuitamente canales de TV abierta, al bloqueo de contenidos y control parental.
- Presentación de quejas y denuncias, en caso de que no sean respetados sus derechos y representación y protección por parte de la autoridad (Profeco).
- Firmar el contrato que previamente ha sido autorizado y registrado ante Profeco.



### 17. ¿Qué obligaciones tienen los proveedores de telecomunicaciones?

Los proveedores que comercialicen o proporcionen servicios de telecomunicaciones deben cumplir con las leyes, reglamentos, normas, disposiciones técnicas, etc., siendo algunas de estas:

- Registrar el contrato de adhesión y su carátula ante Profeco y comercializar el servicio con dicho contrato.
- Prestar el servicio en las condiciones y términos ofrecidos o contratados.
- Informar sus zonas de cobertura.
- Cobrar únicamente por los servicios contratados.
- Entregar factura o comprobante de pago.
- No realizar cobros si el consumidor cancela por anticipado el servicio por incumplimiento por parte del proveedor de las condiciones en las que se contrató.
- Informar a través de su página de internet (en caso de contar con esta), lo relativo a precios, descripción del servicio, contrato y tarifas.
- Proporcionar el aviso de privacidad.
- Presentar publicidad veraz, clara y comprobable.
- Entregar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones al contratar el servicio.
- En caso de ofrecer garantía del equipo, ésta debe ser por escrito de cuando menos noventa días naturales a partir de la entrega del equipo, y en caso de reparación en la que aplique la garantía deberá entregar un documento con las reparaciones realizadas.



### 18. ¿Qué significa servicio de doble play, triple play y cuádruple play?

Es la denominación que le dan los prestadores de servicios a sus ofertas comerciales según el número de servicios empaquetados a contratar, que pueden ser de televisión por cable o satelital (video), internet de banda ancha, telefonía fija y móvil.

- Doble play: Se refiere al paquete combinado de dos servicios.
- Triple play: Es el paquete combinado de tres servicios.
- Cuádruple play: Es el paquete combinado de cuatro servicios.

### 19. ¿Cómo se presenta una queja sobre los servicios de telecomunicaciones?

Las vías que se tienen para presentar una queja o asesoría son las siguientes:

- De manera presencial en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).
- Vía electrónica mediante la plataforma de conciliación electrónica que permite el ingreso de quejas las 24 horas del día los 365 días del año. La queja se ingresa en la liga: <http://concilianet.profeco.gob.mx/>
- Por correo electrónico:  
[quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx](mailto:quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx)

A través del Teléfono del Consumidor 55 5568 8722 y 01 800 468 8722 o a través de <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/> en un horario de atención es de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 18:00 horas los fines de semana y días festivos.



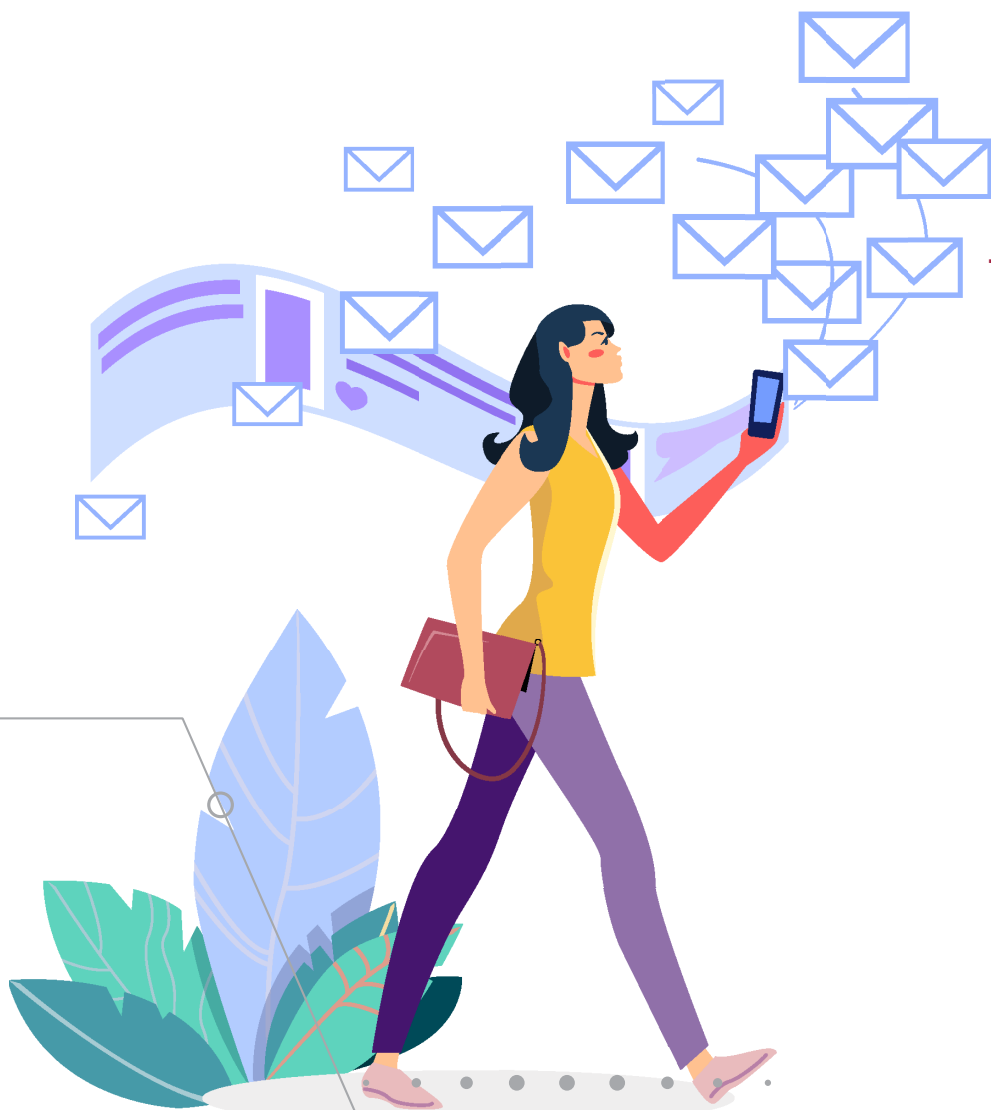
## TELEFONÍA FIJA

### 1. ¿Qué es la telefonía fija?

Es el servicio de telecomunicaciones, por medio del cual se proporciona la comunicación de voz entre usuarios; a través de líneas fijas.

### 2. ¿Existe algún cambio en la marcación de números de larga distancia?

A partir del 3 de agosto de 2019, la marcación de telefonía fija y móvil cambió. Se eliminaron los prefijos 044, 045 y 01 y actualmente todos los números telefónicos son de 10 dígitos.



## TELEFONÍA MÓVIL

### 1. ¿Qué es la telefonía móvil?

Es el servicio de conexión a la red telefónica inalámbrica, en la cual los usuarios tienen la posibilidad de originar y recibir llamadas; enviar o recibir mensajes de texto (SMS); y contar con acceso a internet.

### 2. ¿Cuáles son las modalidades en las que se ofrece la telefonía móvil?

Prepago, prepago en paquete, postpago y postpago abierto.

### 3. ¿Cuál es la diferencia entre prepago y postpago?

- Prepago es aquel en el que el consumidor paga de manera anticipada para hacer uso del servicio.
- Postpago es aquel en el que se tiene que firmar un contrato y pagar una renta mensual después de haber utilizado el servicio.

### 4. ¿Cuál es la diferencia entre postpago y postpago abierto?

- Postpago se refiere al pago de un cargo fijo mensual teniendo a su disposición un servicio o paquete integrado y su límite depende de lo contratado.
- Postpago abierto es aquel en el que se permite seguir utilizando los servicios aún y cuando el consumo contratado llega al límite, pero incluye un costo adicional que se paga al mes siguiente.

**5. ¿Cuáles son los requisitos para tener el servicio de prepago y postpago?**

- Prepago:  
Se requiere tener un equipo celular propio, comprar uno con el proveedor del servicio o con un tercero, comprar una tarjeta SIM y/o hacer una compra de saldo por un monto determinado.
- Postpago:  
Se requiere firmar un contrato comprometiéndose a pagar una renta mensual por el servicio durante un tiempo determinado.

Nota: Se tiene la opción de dar por terminado el contrato de forma anticipada en cualquier momento, a través del mismo medio por el cual se contrató el servicio. Sin embargo, se pueden aplicar penas por tal motivo, las cuales se establece en el contrato firmado.

**6. ¿Qué son las tecnologías 3G, 4G y 5G?**

Son las denominaciones que se han dado a la evolución de tecnologías móviles de banda ancha. Entre mayor sea el número de generación, la velocidad de carga y descarga de datos es superior. En la actualidad operan las tecnologías 3G y 4G. La 5G se encuentra en fase de desarrollo y su característica principal es que se tendrá una conexión 10 veces más rápida que la tecnología 4G.

**7. ¿Qué es un Operador Móvil Virtual (OMV)?**

Los OMVs son autorizados o permisionarios para establecer o instalar y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones que prestan servicios móviles al público (telefonía, internet, etc.) a través del uso de la infraestructura de un concesionario.



### 8. ¿Qué es el consumo de datos?

Es el consumo de kilobytes, megabytes, o gigabytes al realizar alguna descarga de un archivo, realizar video llamadas, consultar links externos, escuchar música, ver videos o revisar redes sociales, los cuales se adquieren a través de un plan o paquete con el proveedor de servicio de telefonía móvil.

### 9. ¿Cómo se controla el consumo de datos?

Existen aplicaciones que permiten monitorear y conocer el consumo de datos, las cuales pueden ser del proveedor con el que se contrató el servicio o de algún desarrollo de terceros y en otros casos a través de herramientas propias del teléfono celular.

### 10. ¿El proveedor de servicio puede proporcionar al usuario la información sobre su consumo de datos?

Sí, los proveedores están obligados a proporcionar la información en sus centros de atención, en la factura emitida o en su página web y a través de herramientas (aplicaciones) que el mismo proveedor ponga a disposición de los consumidores.

### 11. ¿Qué son los datos en segundo plano?

Se refiere a la información que descargan o utilizan algunas aplicaciones cuando no se está haciendo uso de estas como son: actualizaciones, notificaciones e incluso captación de anuncios publicitarios.

Si los datos de segundo plano se encuentran activos esto genera consumo de datos, así como de la batería.

### 12. ¿Qué es la tarifa única?

Es aquella en la que el proveedor establece una cuota fija para minutos en llamadas, mensajes de texto y uso de megabytes.

### 13. ¿Qué puede generar un costo adicional al paquete o plan contratado?

A través de la contratación de suscripciones a servicios ofrecidos por terceros como aplicaciones de juegos, deportes, entretenimiento, horóscopos, noticias, entre otras. Asimismo, la contratación de servicios agregados como es el detalle de llamadas, correo de voz, asistencia legal, médica, entre otros.

Estos servicios deben ser autorizados por el consumidor para su contratación.

### 14. ¿Qué es la itinerancia o roaming de datos móviles?

Se refiere a la conexión a internet desde un smartphone, a través de una red de un proveedor diferente al que se haya contratado.

### 15. ¿Las llamadas sin enlace, consumen saldo?

La mayoría de los proveedores establecen que el tiempo de cobro para una llamada se contabiliza a partir de que se logra comunicar al consumidor con el receptor de la llamada o con el buzón de voz.

**16. ¿Cómo se puede conocer el costo de llamadas, mensajes y datos al viajar al extranjero?**

Los proveedores de servicio de telefonía móvil ofrecen planes que incluyen mensajes, llamadas y uso de datos, principalmente a Estados Unidos y Canadá y en algunos casos el plan o paquete contratado los incluye. Se puede consultar la información respecto al costo por minuto, mensaje y megabyte (MB) en caso de viajar al extranjero en la página web del proveedor y/o vía telefónica a su centro de atención a clientes.

**17. ¿Qué significa el desbloqueo de equipos celulares?**

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a que cuando liquiden el pago del equipo terminal proporcionado por el proveedor (teléfono, modem, BAM, entre otros), pueden solicitar la eliminación de restricciones para su uso exclusivo y de esta forma, utilizarlo con el proveedor de su preferencia. El proveedor deberá proporcionar la clave de desbloqueo en un máximo de 24 horas posteriores a la solicitud, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. Este trámite es gratuito y solo aplica para aquellos celulares que no hayan sido reportados como robados o extraviados.

**18. ¿Todos los equipos celulares pueden ser desbloqueados?**

Se debe tener en cuenta que algunos modelos de equipos al no ser de fabricación reciente no son técnicamente factibles de desbloqueo.

**19. Si el teléfono celular presenta fallas, ¿qué se requiere para hacer efectiva la garantía?**

Se debe contar con la póliza de garantía del equipo, misma que entrega el proveedor en el momento de la compra, la cual debe ser por escrito y contener las condiciones y mecanismos para hacerla efectiva. Asimismo, se debe presentar la factura o comprobante de compra del equipo.

**20. ¿Cuál es el plazo mínimo de una garantía de un equipo celular?**

El proveedor del equipo terminal de telecomunicaciones debe entregar al consumidor una póliza de garantía por escrito, la cual debe ser de por lo menos 90 días contados a partir de la fecha de entrega del equipo.

**21. ¿Qué es el IMEI?**

IMEI del inglés International Mobile System Equipment Identity, es el código internacional que se utiliza para identificar de manera única a cada equipo celular, el cual consta de 15 dígitos y que se puede encontrar ya sea en la caja del equipo celular, en la parte posterior del equipo, en la configuración de este, en la etiqueta debajo de la batería o marcando al \*#06#.

**22. Si no se tiene el IMEI, ¿se puede reportar el robo del equipo celular?**

Sí, pero lo recomendable es tener disponible el IMEI. En caso de que no sea así se puede solicitar al proveedor. Este servicio es sin costo, pero se deberá demostrar la propiedad del equipo ya sea con la factura o cualquier otro documento que el proveedor indique para tales efectos.

## TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

### 1. ¿Qué es Portabilidad?

Es el derecho de los usuarios de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de proveedor o prestador de servicio y aplica tanto para telefonía fija como móvil. Esta operación puede generar alguna pena convencional.

### 2. ¿Qué es la portabilidad no consentida?

Es la portabilidad que se realiza sin la solicitud expresa del usuario a través de persuasión o engaños. Es una mala práctica prohibida por las leyes mexicanas, que puede generar pérdidas para el usuario en saldo o servicios.

### 3. ¿Qué es la portabilidad no geográfica?

Es la posibilidad de conservar el número telefónico no geográfico cuando se cambie el domicilio. Este tipo de números se refieren a aquellos que no están asociados con alguna zona geográfica por lo que el destino puede estar en cualquier lugar del país, por ejemplo los números 800 y 900.

### 4. ¿Las personas físicas y morales pueden solicitar la portabilidad?

Sí, ambos pueden solicitarlo, sin embargo, el procedimiento es diferente. En el caso de persona física requiere solicitar el NIP de confirmación (4 dígitos) mientras que las personas morales deben realizar directamente el trámite con el proveedor con el que contratarán el servicio, por lo que no se requiere de NIP.

### 5. Si se solicita la portabilidad, ¿quién debe realizar el procedimiento?

Una vez que se solicita la portabilidad por voluntad propia, sin la intervención de terceros, el proveedor con el que se cambiará el consumidor será quien debe realizar el procedimiento.



**6. ¿Tiene costo la portabilidad?**

La portabilidad es un trámite gratuito, sin embargo, se debe considerar que no exime de las obligaciones adquiridas con el proveedor conforme al contrato firmado.

**7. ¿Se puede realizar la portabilidad por Internet?**

Es posible iniciar el trámite por internet solo si el proveedor dispone de esa modalidad.

**8. ¿Cuál es el tiempo máximo para que la portabilidad se lleve a cabo en el caso de persona física?**

El trámite debe realizarse durante las 24 horas siguientes a la solicitud, siempre y cuando se realice entre las 11:00 y las 17:00 horas del centro del país, en días hábiles; si la solicitud se presenta en un horario posterior, el trámite se considerará ingresado a las 11:00 del día siguiente.

**9. En caso de portar el número celular, ¿se debe cambiar la tarjeta SIM (CHIP)?**

Sí, el nuevo prestador de servicio deberá entregar una nueva tarjeta SIM, la cual puede tener costo.

**10. ¿Se puede solicitar la portabilidad en la modalidad de prepago?**

Sí, la portabilidad puede realizarse hacia la misma modalidad o hacia pospago.

**11. ¿Se puede portar un número de teléfono celular a un OMV?**

Sí. Todos los prestadores de servicio están obligados a realizar la portabilidad.

**12. En caso de emergencia, si no se cuenta con saldo o la línea está suspendida, ¿se pueden realizar llamadas al número de emergencia?**

Sí, el servicio al número de emergencia debe estar disponible en cualquier momento tanto para teléfonos fijos como móviles.

**13. ¿Qué es el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)?**

Es el medio para registrar un número telefónico, fijo o celular con el objetivo de que la información no sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios ni para recibir publicidad mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto, por parte de algún proveedor en caso de que el consumidor no lo haya autorizado.

**14. ¿Tiene costo y vigencia la inscripción en el REPEP?**

No, la inscripción es gratuita e indefinida, se puede cancelar en cualquier momento y surtirá efectos a los 30 días naturales siguientes a la fecha de la inscripción.

## INTERNET

### 1. ¿Qué es la banda ancha?

Se refiere al medio a través del cual se transmiten los datos para conectarnos a internet, por ejemplo, DSL (Internet alámbrico).

### 2. ¿Qué es el ancho de banda?

Es la capacidad de transmitir datos de y hacia un dispositivo en una cantidad de tiempo. Se mide en kilobits por segundo o en megabits por segundo.

### 3. ¿Qué es la banda ancha fija y móvil?

La banda ancha fija se refiere al acceso a internet de alta velocidad a través de un medio de conexión estable, como un módem, cable, fibra óptica, entre otros.

La banda ancha móvil se refiere a la conexión a internet de forma inalámbrica, utilizando dispositivos portátiles como teléfono celular, laptop, tablet, a una alta velocidad, en cualquier lugar y momento.

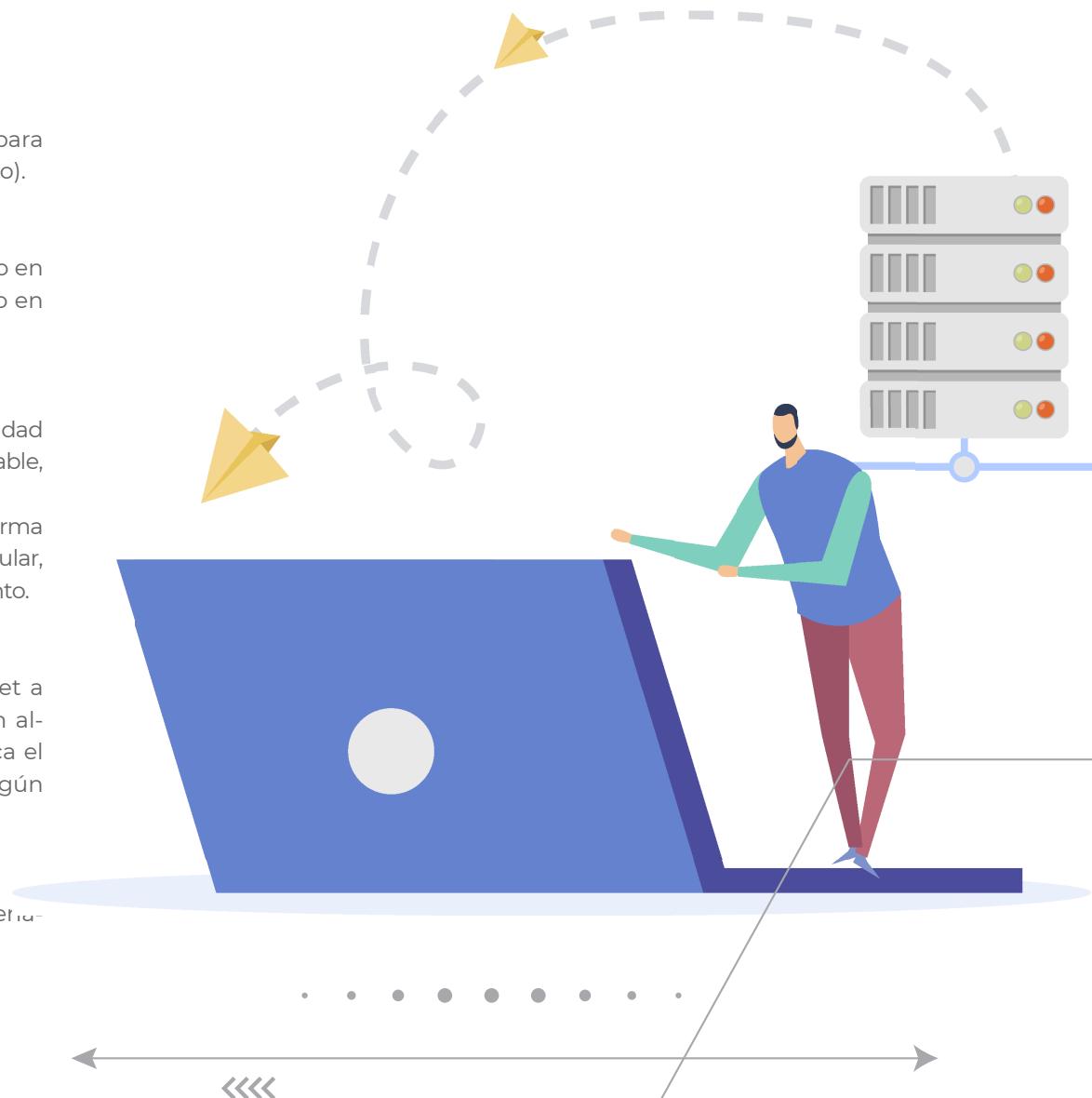
### 4. ¿A qué se refiere la neutralidad de la red?

Es la obligación de los proveedores de servicios de internet a tratar los contenidos por igual, es decir, sin discriminación alguna, de manera que el proveedor de internet no favorezca el tratamiento de alguno de los servicios, como sería que algún contenido se cargue más lento que otro.

### 5. ¿Qué es un Bit, Byte y Mb?

Bit es la unidad de medida más pequeña y básica de almacenamiento, siendo la equivalencia de unidades la siguiente:

- 1 Byte equivale a 8 bits.
- 1 Kilobyte (KB), equivale a 1,024 Bytes. (8,192 bits)
- 1 Megabyte (MB), equivale a 1,024 KB. (8,388,608 bits)





### 6. ¿Cuál unidad de medida es la que ofrecen los proveedores de internet fijo?

Por lo general, ofrecen su servicio en Mbps (Megabits por segundo), de tal forma que si se contrata un servicio de internet fijo de 50 Mbps la velocidad en MB sería de 6.25MBps (Megabytes por segundo).

### 7. ¿Qué significan megas “de bajada” y “de subida”?

Se refiere a la velocidad con la que se descargan y se cargan datos en internet (como videos, fotografías, archivos, entre otros), usualmente se mide en Megabits por segundo (Mbps).

### 8. ¿A qué se refiere el proveedor cuando ofrece internet simétrico?

Significa que el proveedor ofrece la misma velocidad tanto para subir como para bajar datos.

### 9. ¿Cómo se puede medir la velocidad de internet?

Algunos de los proveedores de servicios de internet cuentan con medidores de velocidad en su portal de internet o a través de aplicaciones disponibles en línea.

Es importante tener en cuenta que el resultado puede variar dependiendo del número de personas conectadas en la red, ya que mientras más usuarios se encuentren utilizándola menor velocidad tendrá cada uno.

### 10. ¿A qué se refiere el servicio de internet sin cables en el hogar?

Es una modalidad de servicio de internet a través de un módem que funciona con una tarjeta SIM y que no necesita mayor instalación, solo conexión a la toma eléctrica, de manera que la red

estará disponible para disfrutar del servicio. Uno de los beneficios de este tipo de servicio es que el módem se puede cambiar de lugar dentro del domicilio que se indicó al momento de su contratación, sin embargo, si el módem sale del rango indicado por el proveedor (hogar u oficina), el servicio se bloqueará.

### 11. ¿A qué se refiere la política de uso justo?

Son los criterios que aplican los proveedores sobre los servicios de telecomunicaciones cuando estos se señalan como ilimitados, principalmente sobre el servicio de internet.

En este último caso, consiste en limitar o restringir la velocidad del servicio con el objetivo de no sobrecargar la red y así permitir que todos los usuarios tengan una velocidad estable del servicio. De tal forma que, si se alcanza la cantidad determinada por el proveedor, la velocidad de navegación disminuirá.

### 12. ¿Qué es la fibra óptica?

La fibra óptica es un medio de transmisión empleado habitualmente en redes de datos; un hilo muy fino de material transparente, vidrio o materiales plásticos, por el que se envían pulsos de luz que representan los datos a transmitir. La fuente de luz puede ser láser o un LED.

### 13. ¿Qué beneficios aporta el uso de fibra óptica?

- Menor tiempo de espera para cargar páginas.
- Transmisión continua sin interrupciones.
- Mejor descarga de datos.
- Soporte para tener múltiples usuarios conectados.

## TELEVISIÓN RESTRINGIDA

### 1. ¿Qué es el servicio de televisión de paga o televisión restringida?

Es el servicio de televisión que se adquiere a través de un contrato y que puede ser suministrado ya sea vía satélite, fibra óptica, o por cable, teniendo acceso a una programación específica.

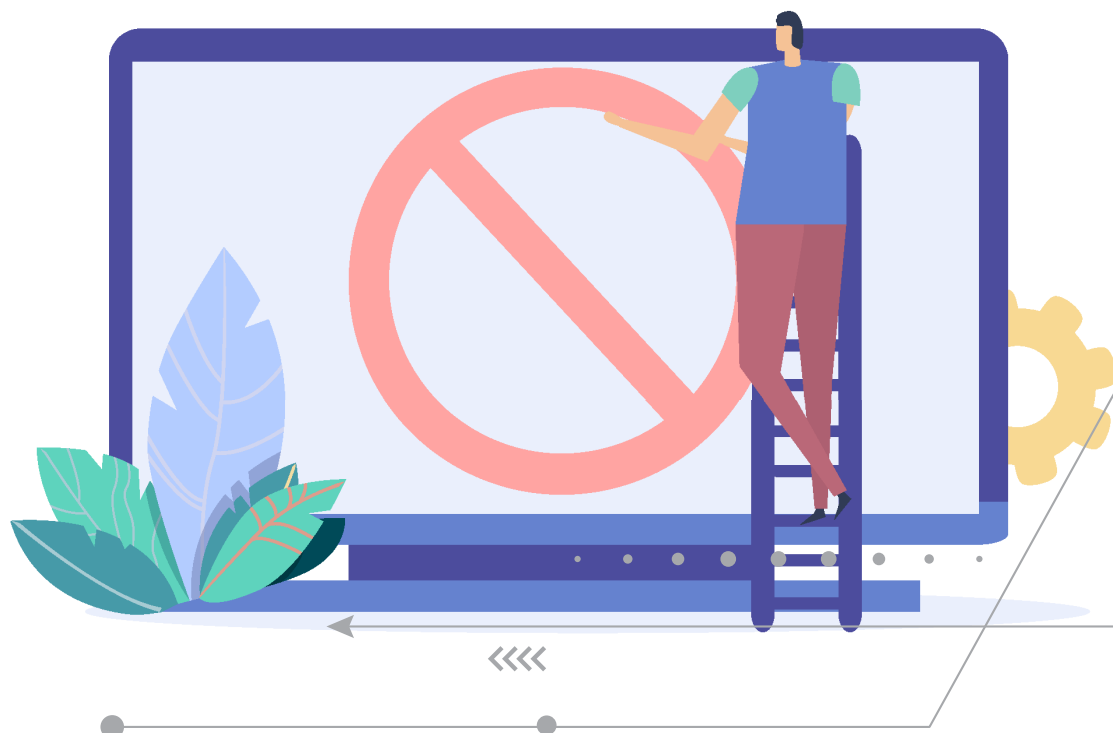
### 2. ¿Qué significa “Must Carry” y “Must Offer”?

- “Must Carry” es la obligación que tienen los concesionarios de retransmitir la señal de televisión abierta.
- “Must Offer” es la obligación de los concesionarios de televisión abierta de poner sus señales a disposición de los concesionarios de televisión restringida para su retransmisión.

### 3. ¿Cuál es la diferencia entre TV satelital y TV por cable?

La diferencia es el tipo de tecnología que se utiliza, las principales tecnologías para ofrecer servicios de televisión en México son:

- Direct to home (DTH) o TV satelital consiste en retransmitir desde un satélite de comunicaciones una señal de televisión.
- Cable, consiste en señal es de radiofrecuencia que se transmiten a los televisores por medio de redes de fibra óptica o cable coaxial.
- Fibra óptica, que consiste en dar el servicio de televisión a través del servicio de internet fijo.



### 4. ¿Qué es el control parental?

Es uno de los derechos de los consumidores de servicio de televisión de paga. Consiste en solicitar al proveedor la configuración del control, con la finalidad de evitar la compra de servicios adicionales, canales, horarios, títulos y compra de contenidos.

### 5. ¿Qué es el bloqueo de contenidos?

Es el derecho que tienen los usuarios para solicitar al proveedor de servicios de televisión de paga el bloqueo de canales y programas que no desee recibir.

## CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

### 1. ¿Qué son los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones?

Es el conjunto de servicios de telecomunicaciones que se ofrecen de forma empaquetada o combinada por un precio único.

### 2. ¿Qué es el plazo forzoso?

Es el plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones y el cual debe indicarse en la carátula del contrato.

### 3. ¿Qué es la vigencia definida?

Se refiere al plazo durante el cual el consumidor está obligado a cumplir con el contrato de servicio.

### 4. ¿Qué es la vigencia indefinida?

Se presenta cuando el contrato no establece un tiempo específico para el cumplimiento del contrato.

### 5. ¿Qué sucede cuando el proveedor no presta los servicios según lo convenido?

Cuando no se preste el servicio en la forma y términos convenidos, el proveedor deberá compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación. En caso de que ocurra un evento de fuerza mayor o caso fortuito, dentro del contrato se especifican las obligaciones del proveedor en caso de ocurrir algún evento de este tipo.





**6. ¿Es obligatorio que el proveedor de servicios de telecomunicaciones tenga un medio de atención al cliente?**

Sí, el proveedor debe contar con mecanismos gratuitos de atención al consumidor, como número telefónico, correo electrónico, establecimientos físicos, o cualquier otro que considere para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones.

**7. ¿El proveedor puede realizar cambios al contrato de adhesión sin el consentimiento expreso?**

Sí, solo en el caso de que la modificación genere un beneficio al consumidor, de lo contrario deberá de informar con al menos 15 días naturales de anticipación y recabar el consentimiento del consumidor.

**8. ¿Qué pasa cuando no se aceptan los cambios en el contrato de adhesión?**

En caso de que el consumidor no acepte los cambios puede exigir el cumplimiento forzoso del contrato o solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes, el aviso de modificación, la rescisión del contrato sin penalización alguna.

**9. ¿Los servicios de telecomunicaciones se encuentran en la canasta básica de productos de consumo?**

Sí, el primer servicio en ser incluido en la canasta básica fue el de telefonía fija, y a la fecha también se encuentran los otros servicios de telecomunicaciones: telefonía móvil, internet, televisión de paga y los servicios empaquetados.

# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

SUBPROCURADURÍA   
DE TELECOMUNICACIONES

Av. José Vasconcelos 208, piso 14, Col. Condesa, CP 06140.  
Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.  
Tel. 55-5625-6700.

#### **Teléfono del Consumidor**

(55) 5568 8722 zona metropolitana y CDMX  
800 468 8722 del resto de la República

#### **Teléfono del Consumidor en línea**

<http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>

#### **Levanta tu queja en línea**

<http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/>

También puedes comunicarte con nosotros al correo electrónico: [quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx](mailto:quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx)  
para quejas, denuncias, conciliación y arbitraje en materia de telecomunicaciones.

Si deseas denunciar publicidad engañosa en materia de telecomunicaciones, ponte en contacto a través del  
correo electrónico: [procypublicidad@profeco.gob.mx](mailto:procypublicidad@profeco.gob.mx)