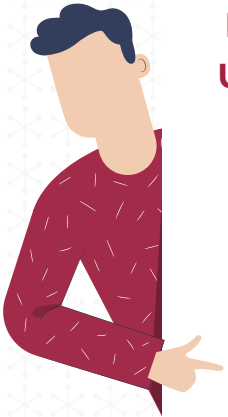


DERECHOS MÍNIMOS DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES 2020

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

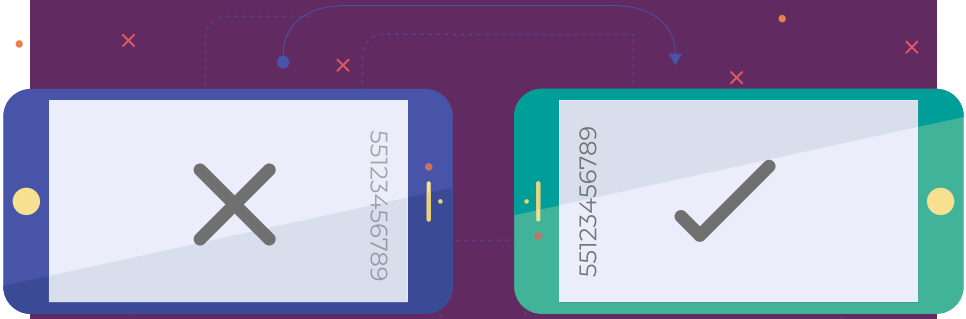
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

1. Libertad de elegir

Puedes elegir libremente al proveedor, el equipo, el plan y la forma de pago que mejor se acomoden a tus necesidades, sin ninguna obligación de contratar servicios adicionales.

2. Portabilidad numérica y desbloqueo

Puedes cambiarte gratuitamente de compañía telefónica fija o móvil las veces que quieras conservando tu mismo número.

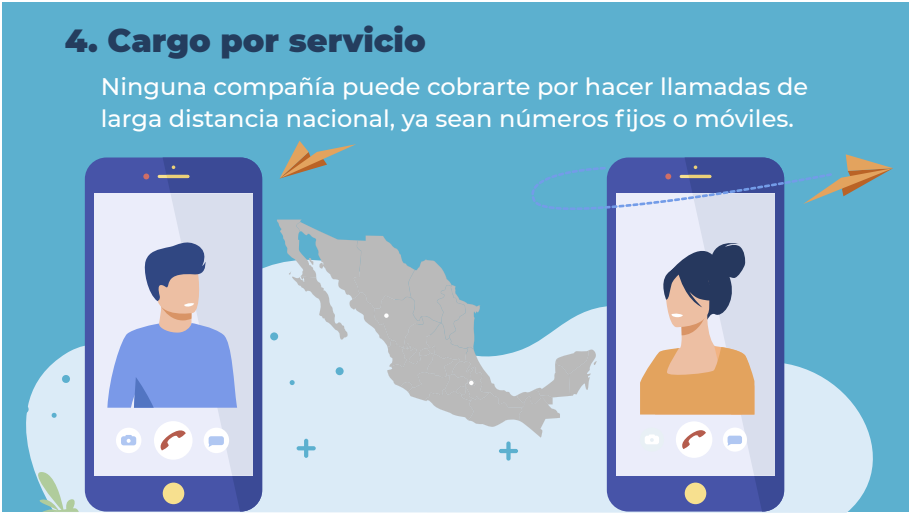


3. Condiciones de contratación claras, justas y equitativas

El contrato que te entregue el proveedor debe estar registrado ante PROFECO y solo puede ser modificado con tu consentimiento.

4. Cargo por servicio

Ninguna compañía puede cobrarte por hacer llamadas de larga distancia nacional, ya sean números fijos o móviles.



5. Calidad en el servicio y en el equipo terminal

Tu proveedor está obligado a entregarte una garantía del equipo que adquieras.

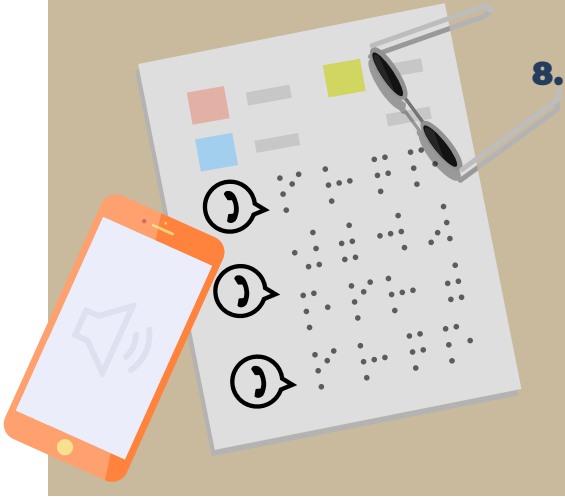
En casos de fallas o cobros indebidos en el servicio, tienes derecho a una bonificación siempre y cuando lo hayas reportado previamente a tu proveedor.

6. Información clara y oportuna

Tu proveedor debe informarte, antes de que contrates su servicio, sobre las condiciones en las que prestará el mismo.

7. Privacidad y protección de datos personales

Tu proveedor está obligado a proteger y resguardar tu información personal. Los datos proporcionados durante la contratación solo pueden ser usados para los fines que autorizaste.



8. Accesibilidad de los usuarios con discapacidad

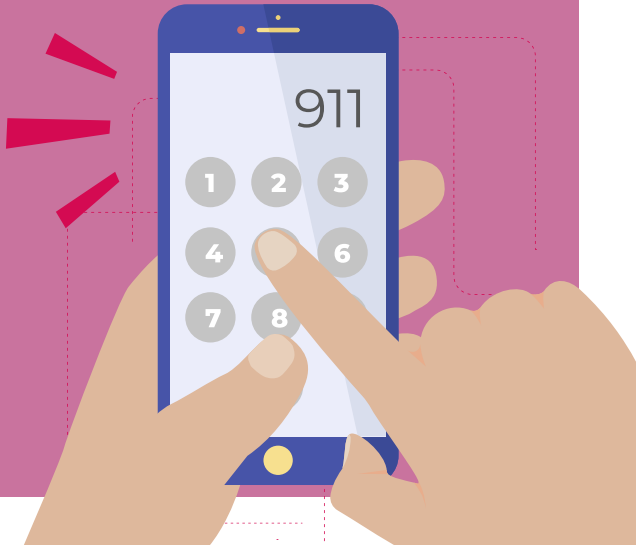
Cuando lo solicites, tu proveedor debe brindarte equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual o auditiva.

9. No ser discriminado

Ninguna compañía puede negarte el acceso, contratación o prestación de servicios de telecomunicaciones por tu origen, condición social, religión o preferencia sexual.

10. Número de emergencia

Tienes derecho a acceder de forma gratuita al 911. ¡Úsalo con responsabilidad!

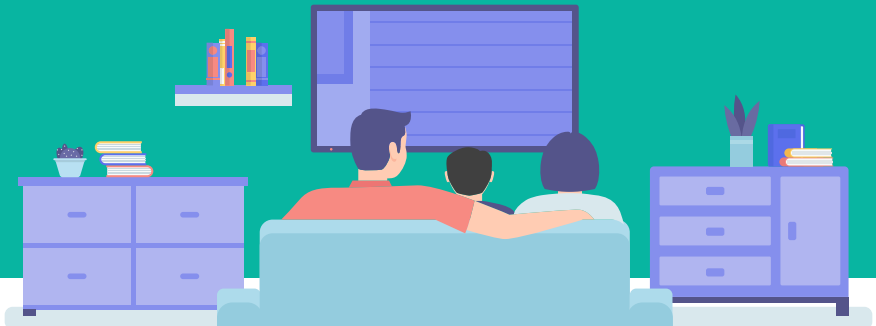


11. Suspensión del servicio por reporte de robo o extravío

Si pierdes o te roban el celular, repórtalo con tu proveedor, ya que está obligado a suspender inmediatamente el servicio sin que te siga cobrando.

12. Derechos adicionales de los usuarios de televisión de paga

Al contratar servicios de TV por cable o satélite, tienes derecho a solicitar a tu proveedor, un servicio de control de contenidos para menores de edad, conocido como control parental.



13. Protección de las instituciones

PROFECO te protege si tu proveedor no te hace válida una garantía, incumple con sus obligaciones o comete abusos.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SUBPROCURADURÍA
DE TELECOMUNICACIONES

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, CP 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México

Tels. **55 5625 6700** y **800 468 8722**