SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

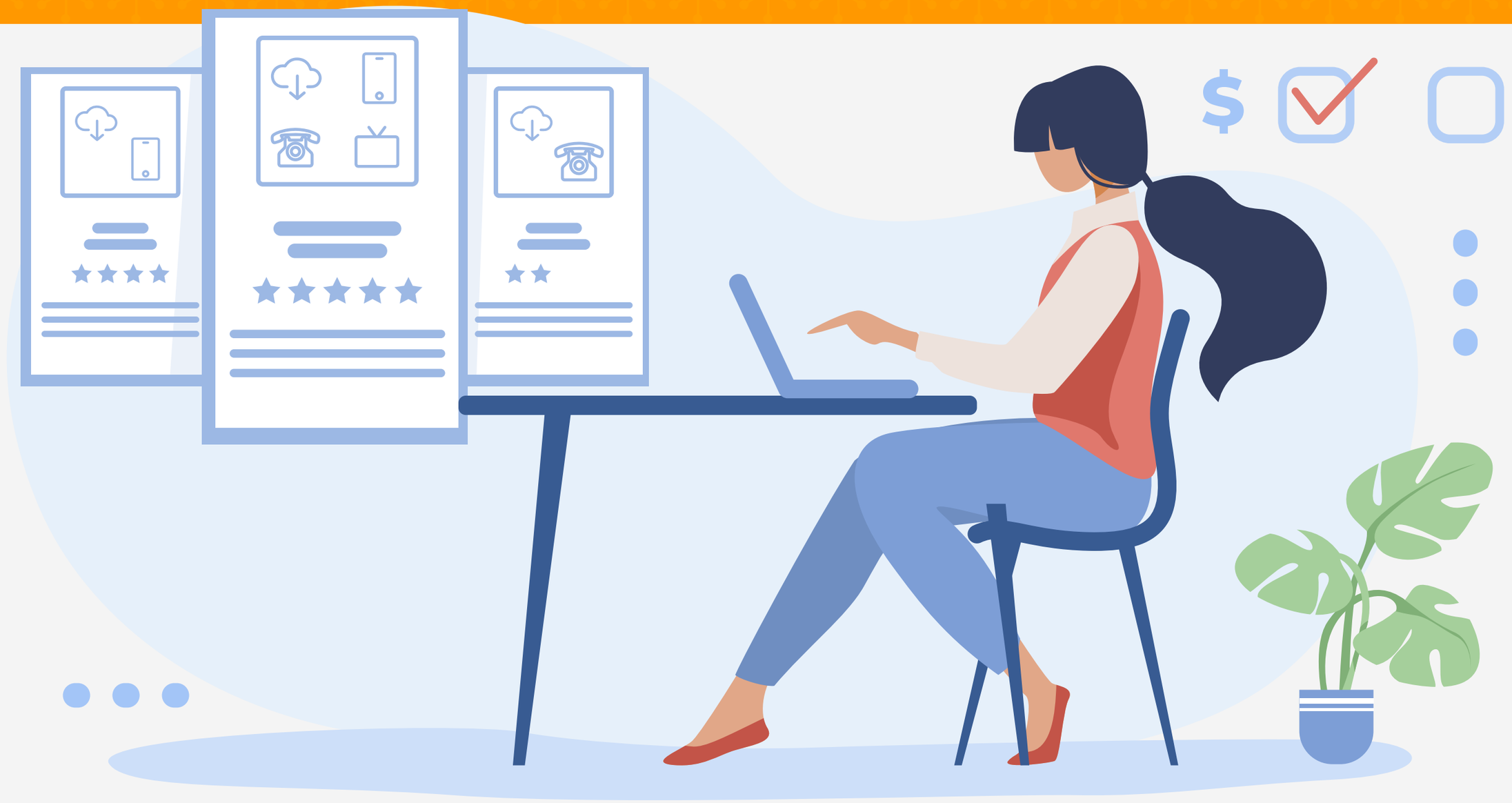
- Libertad de elegir
- Portabilidad y desbloqueo
- Condiciones de contratación claras, justas y equitativas
- Cargos por servicio
- Calidad en el servicio y en el equipo terminal
- La información
- La privacidad y protección de datos personales
- Accesibilidad de los usuarios con discapacidad
- La no discriminación
- Número gratuito de emergencias
- La suspensión del servicio por reporte de robo o extravío
- Derechos adicionales de los usuarios de televisión de paga
- La protección ante el incumplimiento

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**



Elegir libremente

Al proveedor, el equipo, el plan, el servicio y la forma de pago que mejor se acomoden a tus necesidades.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

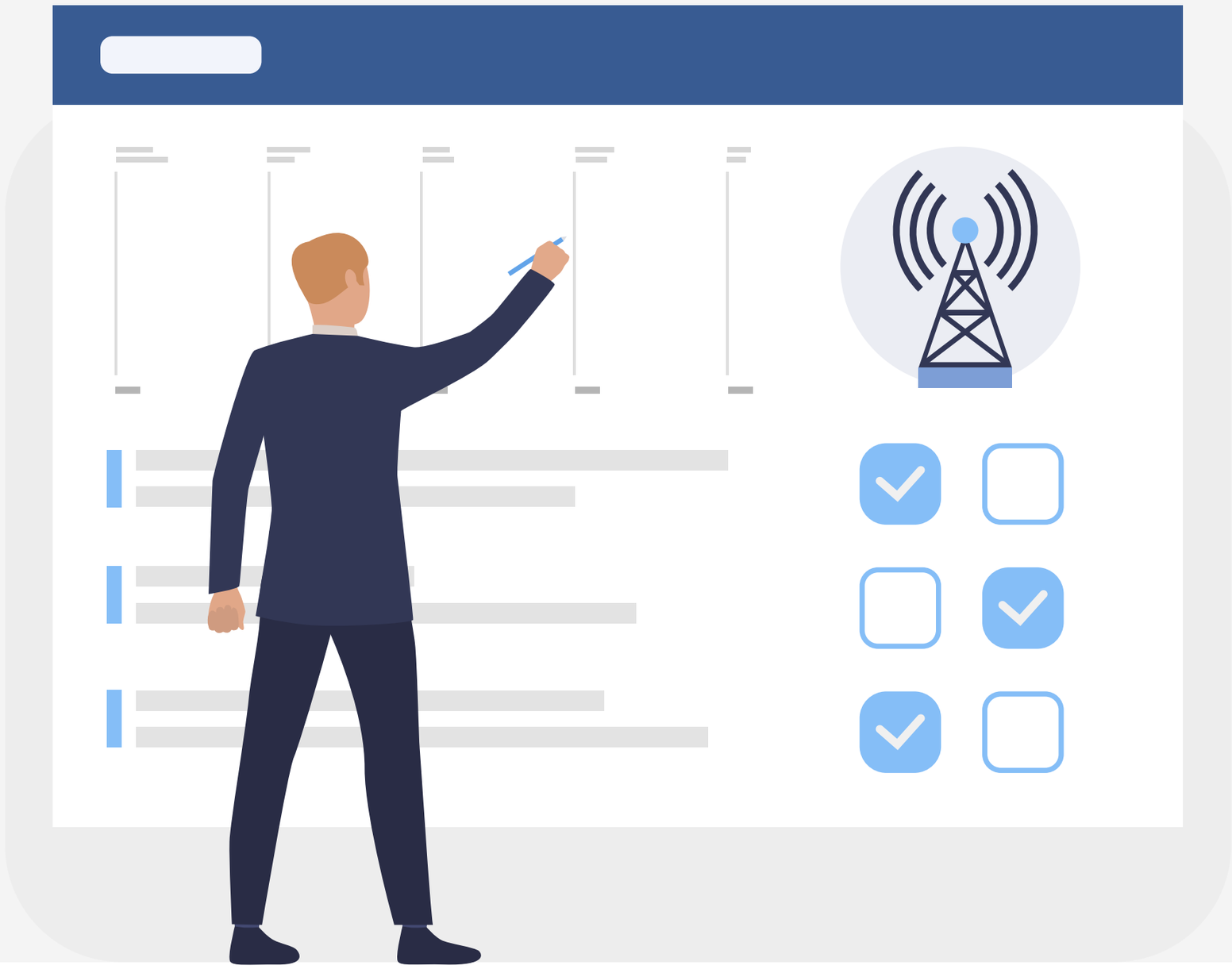
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Elegir libremente

Los servicios que desees **sin ninguna obligación** o condicionamiento **para contratar servicios adicionales.**

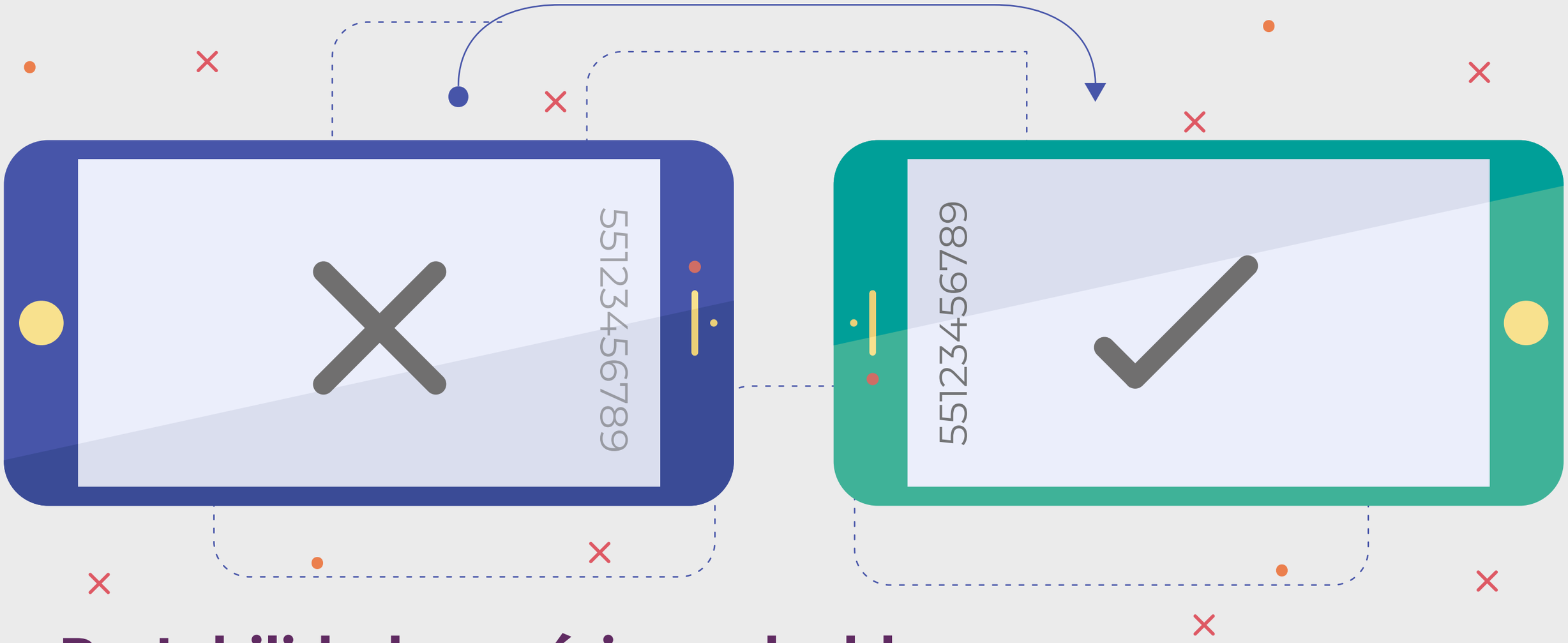


ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**



Portabilidad numérica y desbloqueo

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

¡Este servicio es gratuito!

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Portabilidad numérica y desbloqueo

Ninguna compañía puede portar tu número sin tu consentimiento. **Si este es tu caso, ¡denuncia!**

denuncias.telecom@profeco.gob.mx

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Portabilidad numérica y desbloqueo

El proveedor debe realizar **la portabilidad de tu número en un tiempo máximo de 24 horas** después de tu solicitud, en horas y días hábiles.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Portabilidad numérica y desbloqueo

Cuando terminas de pagar tu equipo —teléfono, módem, BAM u otro— **puedes solicitar su desbloqueo** para utilizarlo **con el proveedor que prefieras.**

¡Este servicio es gratuito!

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Portabilidad numérica y desbloqueo

A tu solicitud, el proveedor debe proporcionarte una clave de desbloqueo.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Condiciones de contratación claras, justas y equitativas

Cuando adquieres un producto o servicio tienes derecho a **conocer todos los términos y condiciones** de tu contrato antes de firmarlo.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

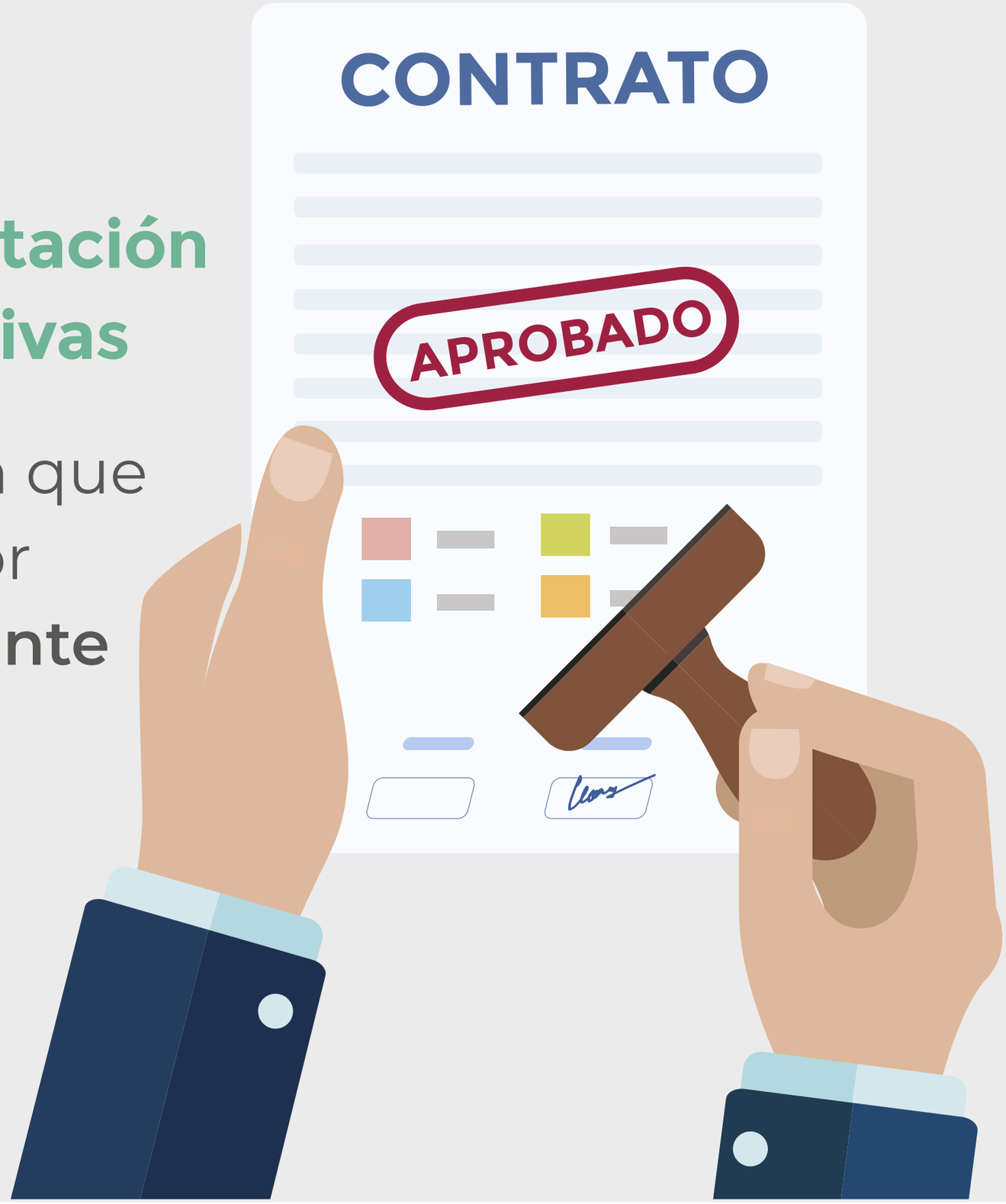
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Condiciones de contratación claras, justas y equitativas

El contrato de adhesión que te entregue el proveedor **debe estar registrado ante PROFECO.**



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Condiciones de contratación claras, justas y equitativas

El contrato de adhesión que te entregue el proveedor **debe estar disponible en su sitio de internet.**

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Condiciones de contratación claras, justas y equitativas

Los términos y condiciones de tu contrato solo pueden ser modificados con tu consentimiento.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Cargos por servicio

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

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Cargos por servicio

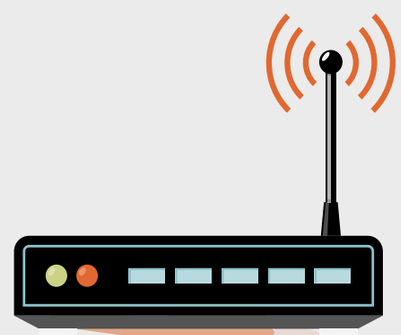
Tienes derecho a **consultar tu saldo gratuitamente.**

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**



Calidad en el servicio y en el equipo terminal

Tu proveedor **está obligado a cumplir con los estándares de calidad** a los que se comprometió en su publicidad y en el contrato que firmaron.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Calidad en el servicio y en el equipo terminal

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

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

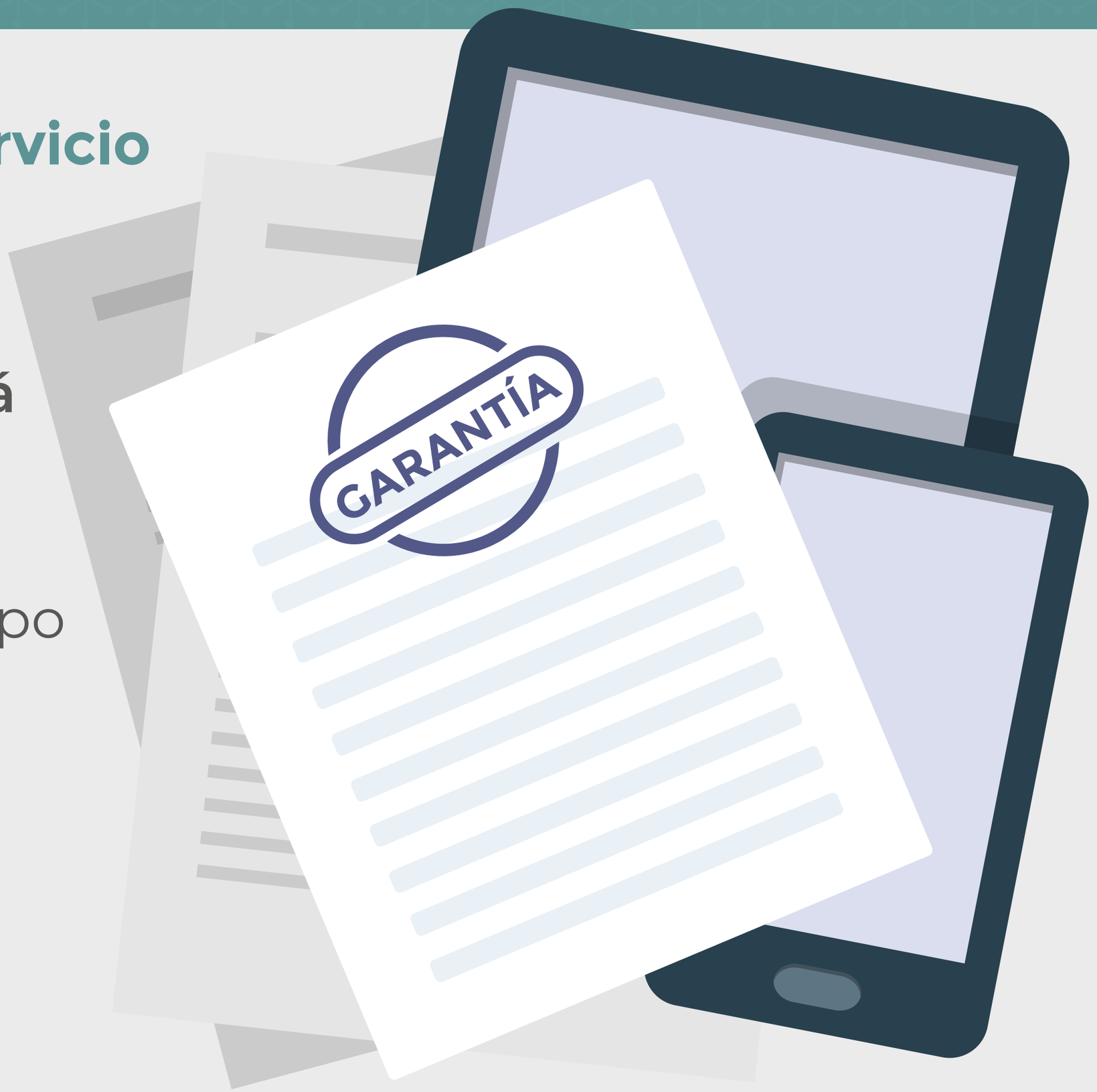
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Calidad en el servicio y en el equipo terminal

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

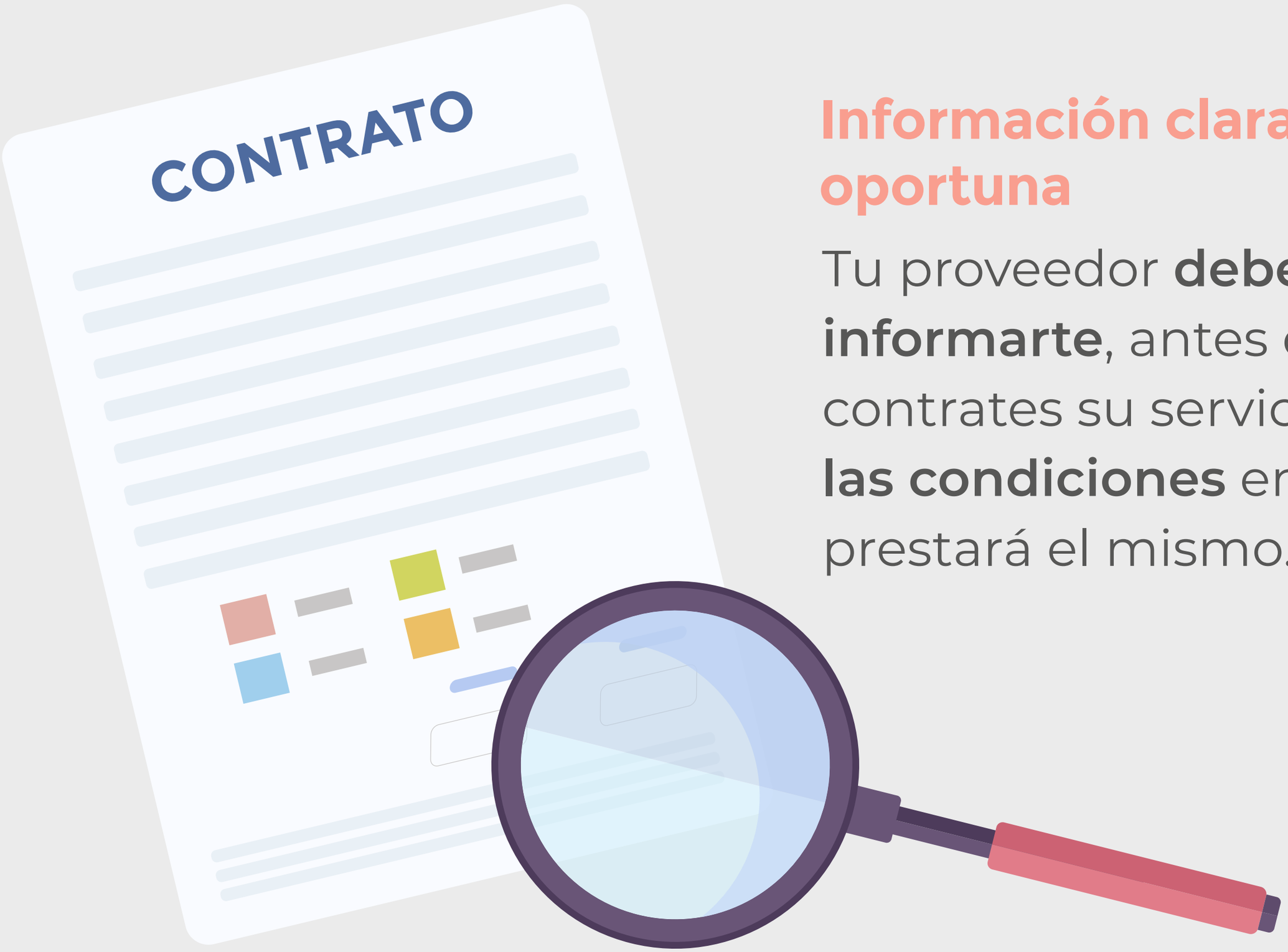


ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**



Información clara y oportuna

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

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Información clara y oportuna

Tu proveedor debe contar con un **servicio de atención gratuito**, las 24 horas del día, los 365 días del año.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Privacidad y protección de datos personales

Tu proveedor está obligado a **proteger y resguardar tu información personal**: nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico, entre otros.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Privacidad y protección de datos personales

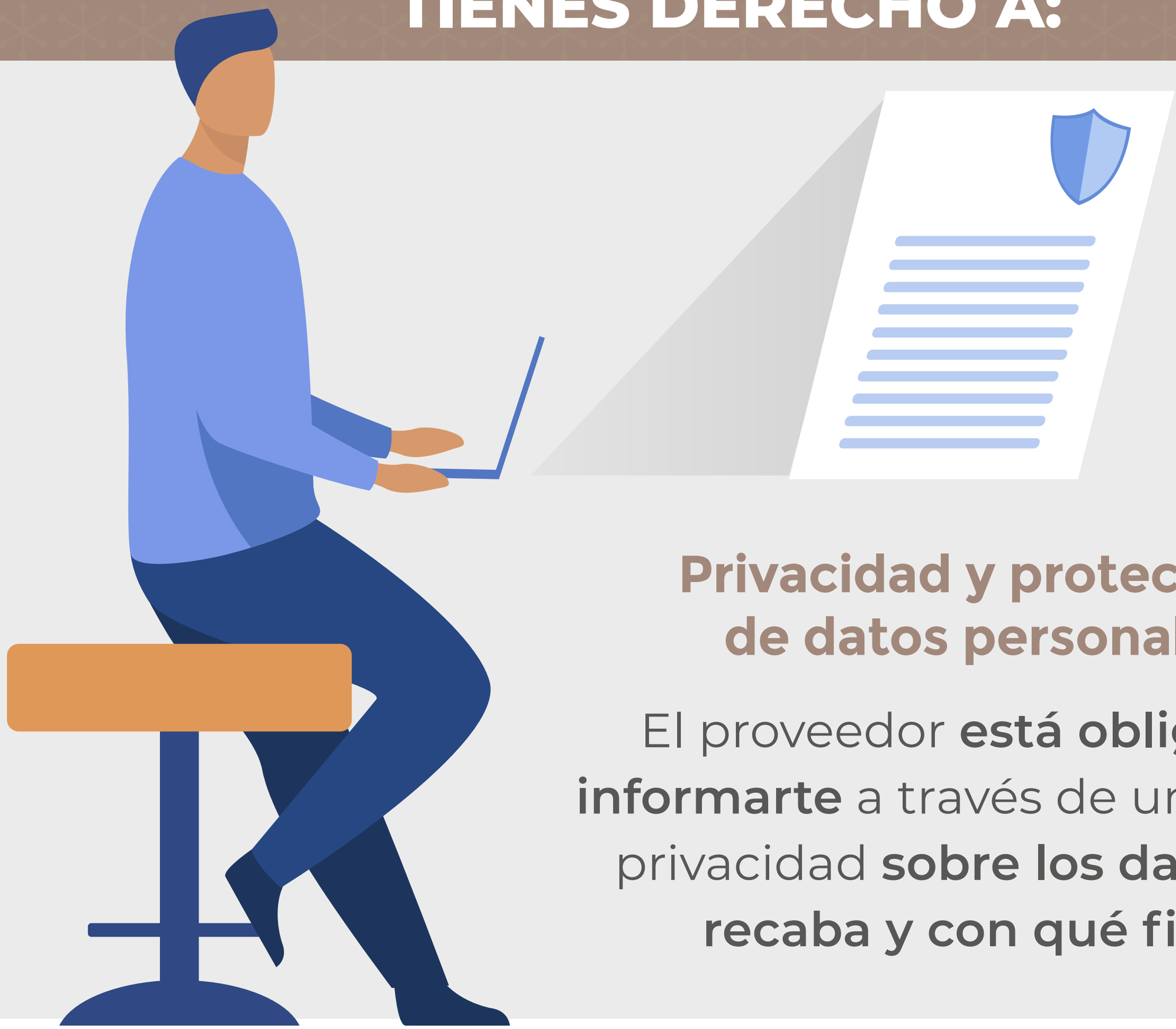
Los datos que proporcionaste al momento de la contratación **únicamente pueden ser usados para los fines que autorizaste.**

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**



Privacidad y protección de datos personales

El proveedor **está obligado a informarte** a través de un aviso de privacidad **sobre los datos que recaba y con qué fines.**

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

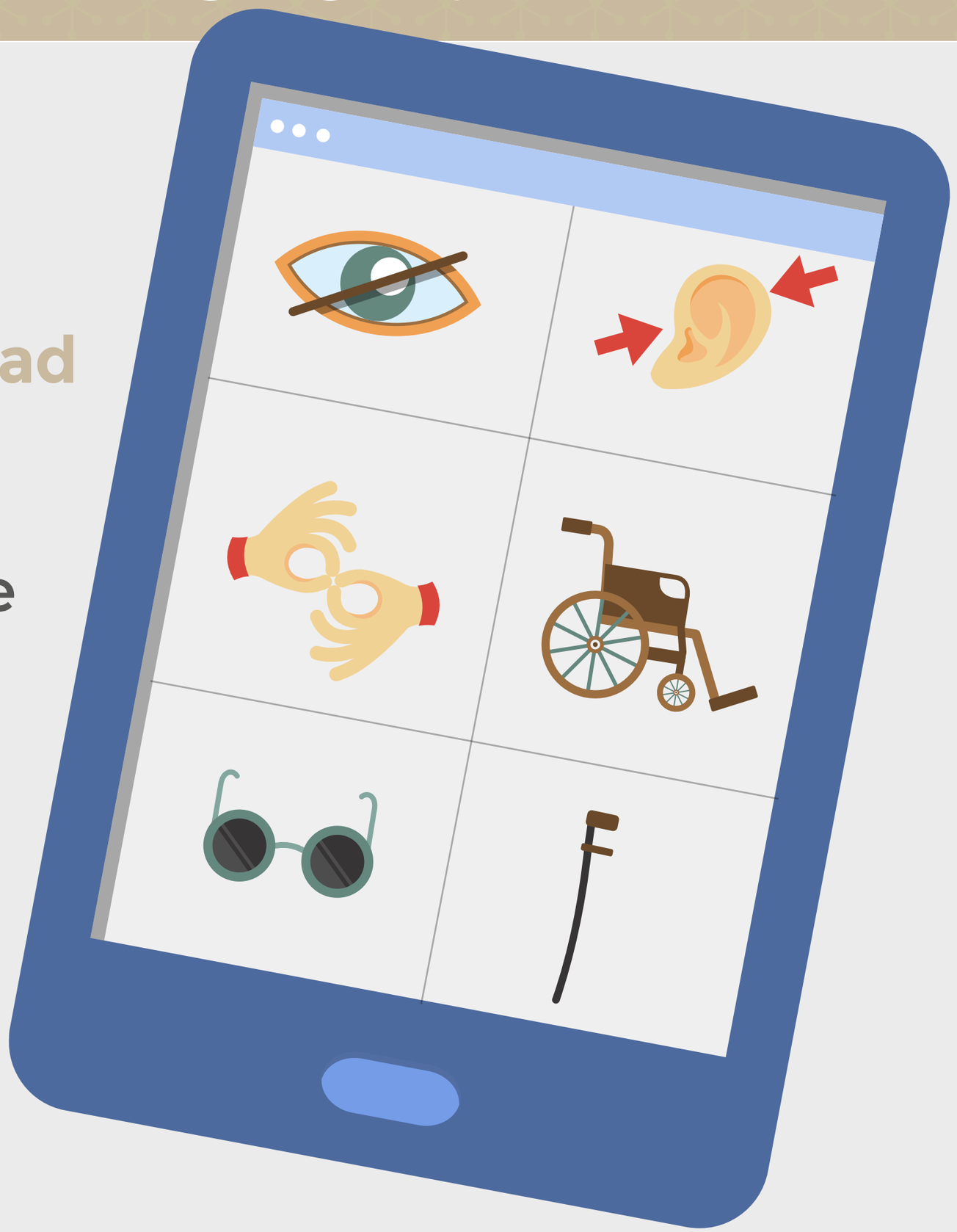
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Accesibilidad para usuarios con discapacidad

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



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

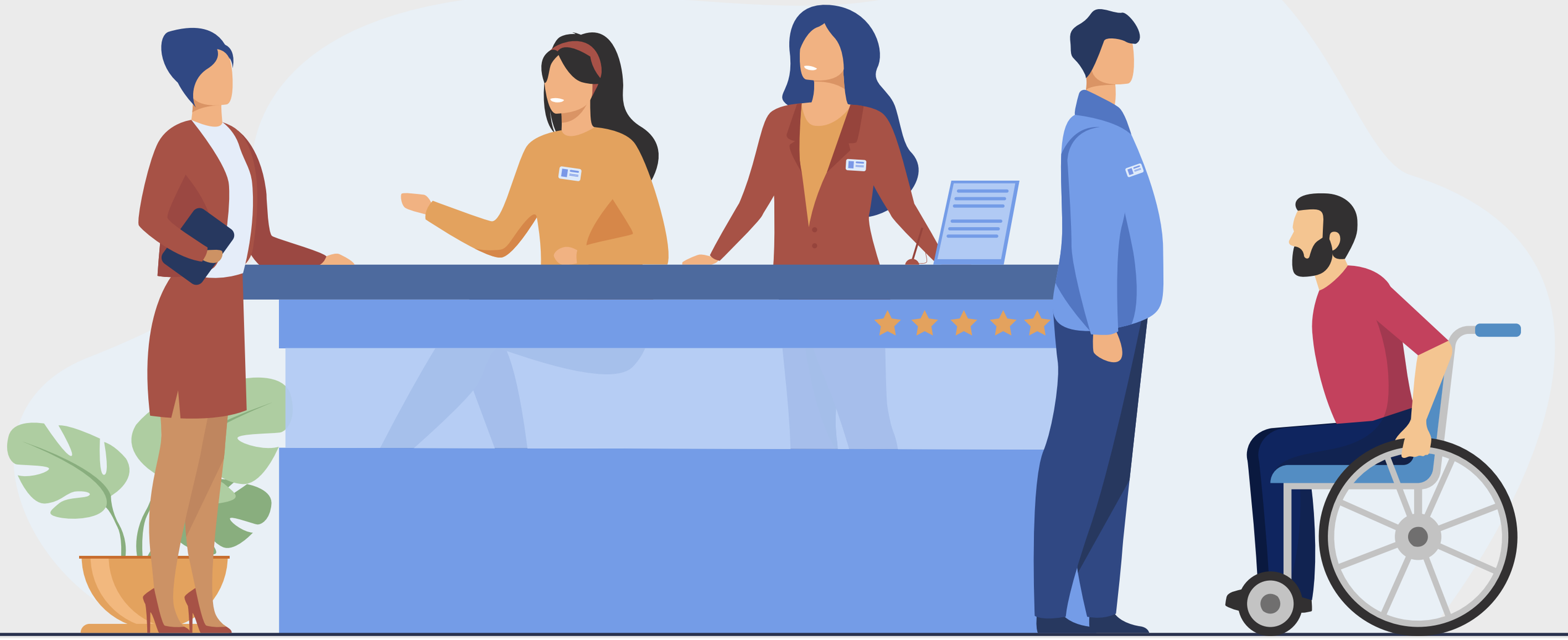
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Accesibilidad para usuarios con discapacidad

Las instalaciones o centros de atención del proveedor **deben contar con adaptaciones y personal capacitado** para brindarte atención adecuada.



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Accesibilidad para usuarios con discapacidad

Tu proveedor debe contar con **páginas o números telefónicos de atención** con funcionalidades de accesibilidad.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

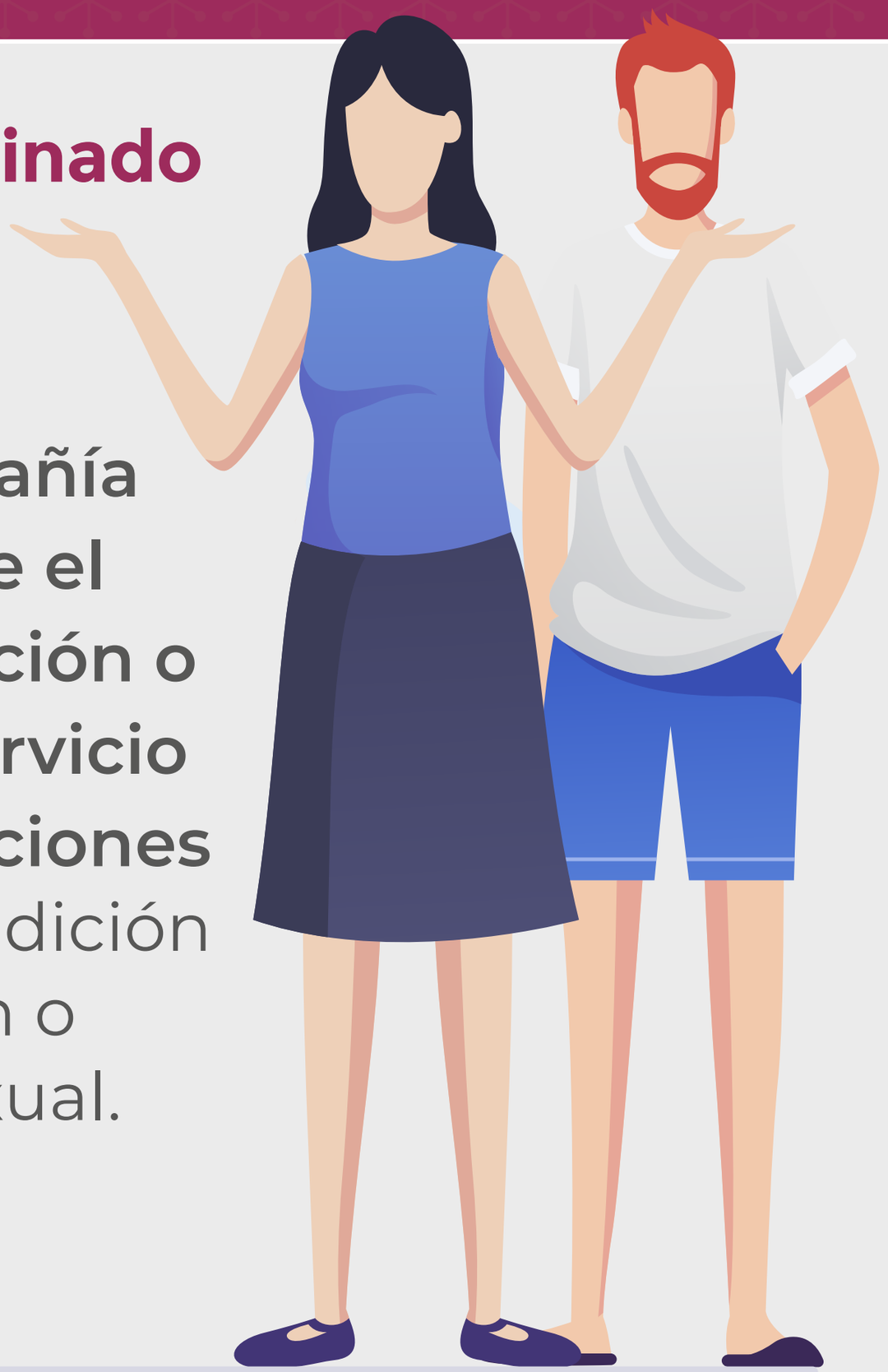
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

No ser discriminado

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



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Número de emergencia

Tienes derecho a acceder de forma **gratuita al 911.**

¡Úsalo con responsabilidad!

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

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.**

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

IMEI

12345678912345678

Suspensión del servicio por reporte de robo o extravío

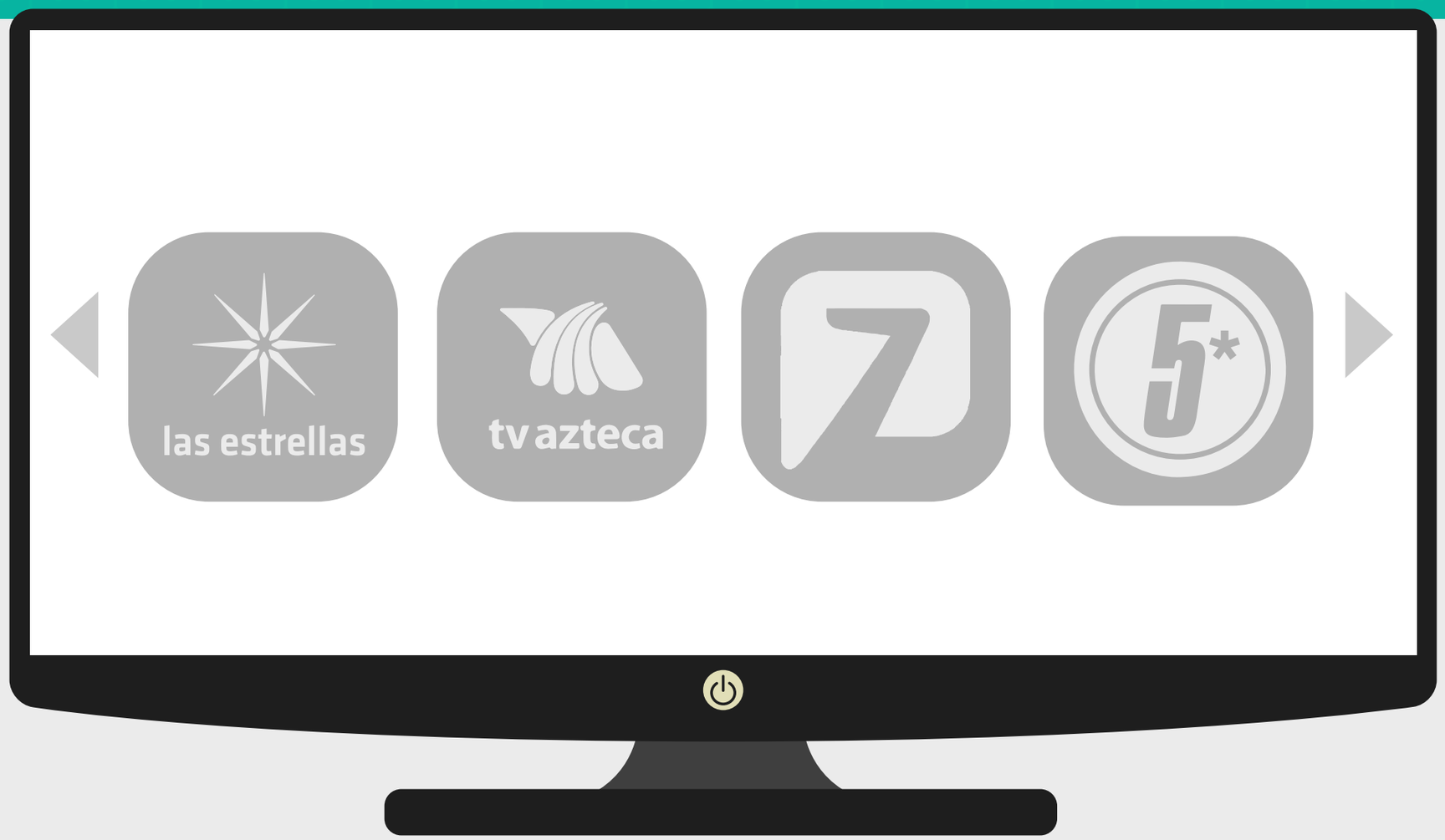
Conoce y conserva tu código IMEI para bloquear tu teléfono en caso de robo o extravío.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**



Derechos adicionales de usuarios de televisión de paga

Al contratar servicios de TV por cable o satélite, tienes derecho a acceder gratuitamente a los canales de TV abierta en tu zona de cobertura.

*Las marcas registradas y los logotipos mostrados en esta imagen son propiedad de sus respectivos dueños y son utilizados únicamente con fines ilustrativos.

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Derechos adicionales de usuarios de televisión de paga

Al contratar servicios de TV por cable o satélite, tienes derecho a que tu proveedor **bloqueé los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites.**

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Derechos adicionales de 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.**

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Protección de las instituciones

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

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Protección de las instituciones

Ante cualquier incumplimiento de tu proveedor, **es tu derecho presentar quejas y denuncias ante PROFECO o el IFT.**

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

SI ERES USUARIO DE TELECOMUNICACIONES **TIENES DERECHO A:**

Protección de las instituciones

Cuando los derechos de una colectividad son vulnerados por un mismo proveedor, **tienes derecho a ser representado por PROFECO ante los tribunales.**

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco