01 LIBERTAD DE ELEGIR

Tienes derecho de elegir el servicio, el proveedor y el equipo o dispositivo que desees contratar, paquete, plan o tarifa y forma de pago en prepago o pospago. El proveedor no te puede obligar a contratar servicios o productos adicionales.

02 ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tienes derecho a que te informen las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios, sus características, las velocidades mínimas de internet garantizadas, tu saldo y su vigencia de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte de manera gratuita.

03 CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS

El contrato y su carátula deben estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones. El contrato solo puede ser modificado con tu consentimiento.

04 DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL

Tienes derecho a solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que te exijan mayores requisitos que tu solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación o de financiamiento.

05 PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO

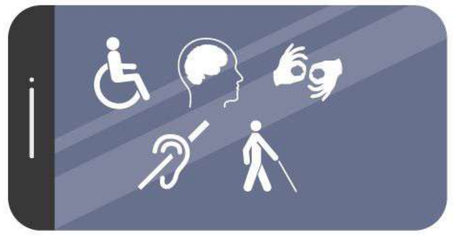
Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número. La portabilidad se debe realizar durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 días hábiles, si así lo decides.

06 EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS

Tienes derecho a que el proveedor te informe si el equipo terminal se encuentra homologado y si es apto para la prestación de sus servicios. Con respecto a la garantía, tienes derecho a que el equipo terminal que te proporcione el proveedor cuente con una garantía no menor a 90 días naturales.

07 ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Tienes derecho a que, cuando lo solicites, los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad.



08 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Tienes derecho a la protección de tus datos personales y de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen; el proveedor tiene que poner a tu disposición el Aviso de Privacidad. Solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios o productos, así como publicidad de terceros.

09 CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED

Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT.

Tienes derecho a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios y a que se preserve tu privacidad y la seguridad de la red.

10 FACTURACIÓN

Tienes derecho a que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, a través de medios físicos o electrónicos: factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.

11 ROBO Y EXTRAVÍO Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

Tienes derecho a acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI, solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI. También puedes acceder gratuitamente al número de emergencia 911, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada o mensaje para ser auxiliado.

12 PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES

Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones o ante la PROFECO por incumplimientos de los operadores, para que tus derechos sean respectados.

13 TELEVISIÓN DE PAGA

Tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable.

Si cuentas con TV de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV abierta y los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.

14 ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR

Tienes derecho a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta, trámites, presentar dudas, aclaraciones, reclamaciones y cancelaciones sobre el servicio que se te proporciona por el medio que tú decidas.

Consulta la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones en la siguiente liga:

http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/carta-de-derechos

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

https://www.gob.mx/profeco

https://www.ift.org.mx

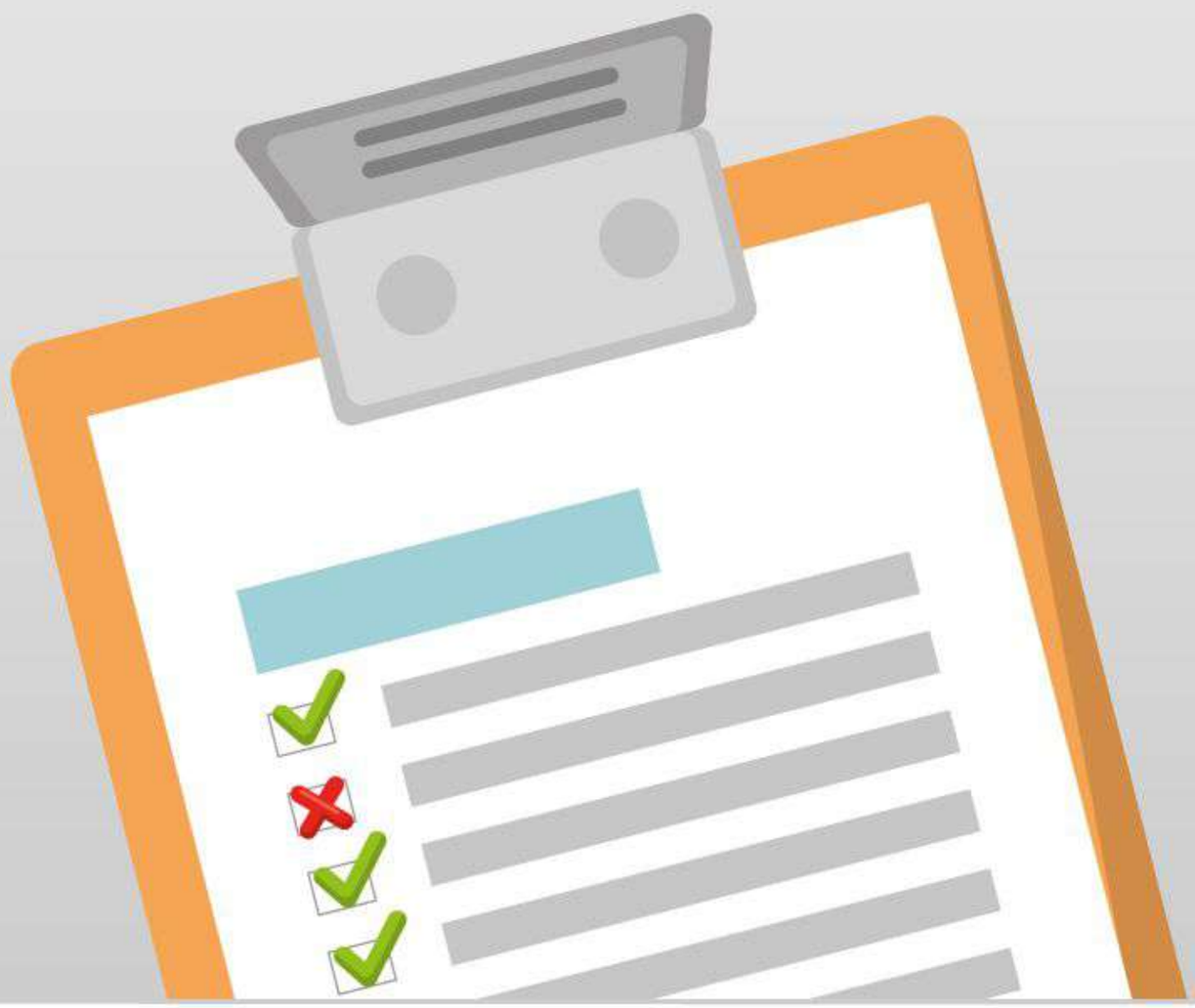
ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

01 LIBERTAD DE ELEGIR

Tienes derecho de elegir el servicio, el proveedor y el equipo o dispositivo que desees contratar, paquete, plan o tarifa y forma de pago en prepago o pospago. El proveedor no te puede obligar a contratar servicios o productos adicionales.

02 ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tienes derecho a que te informen las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios, sus características, las velocidades mínimas de internet garantizadas, tu saldo y su vigencia de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte de manera gratuita.



03 CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS

El contrato y su carátula deben estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones. El contrato solo puede ser modificado con tu consentimiento.

04 DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL

Tienes derecho a solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que te exijan mayores requisitos que tu solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación o de financiamiento.

05 PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO

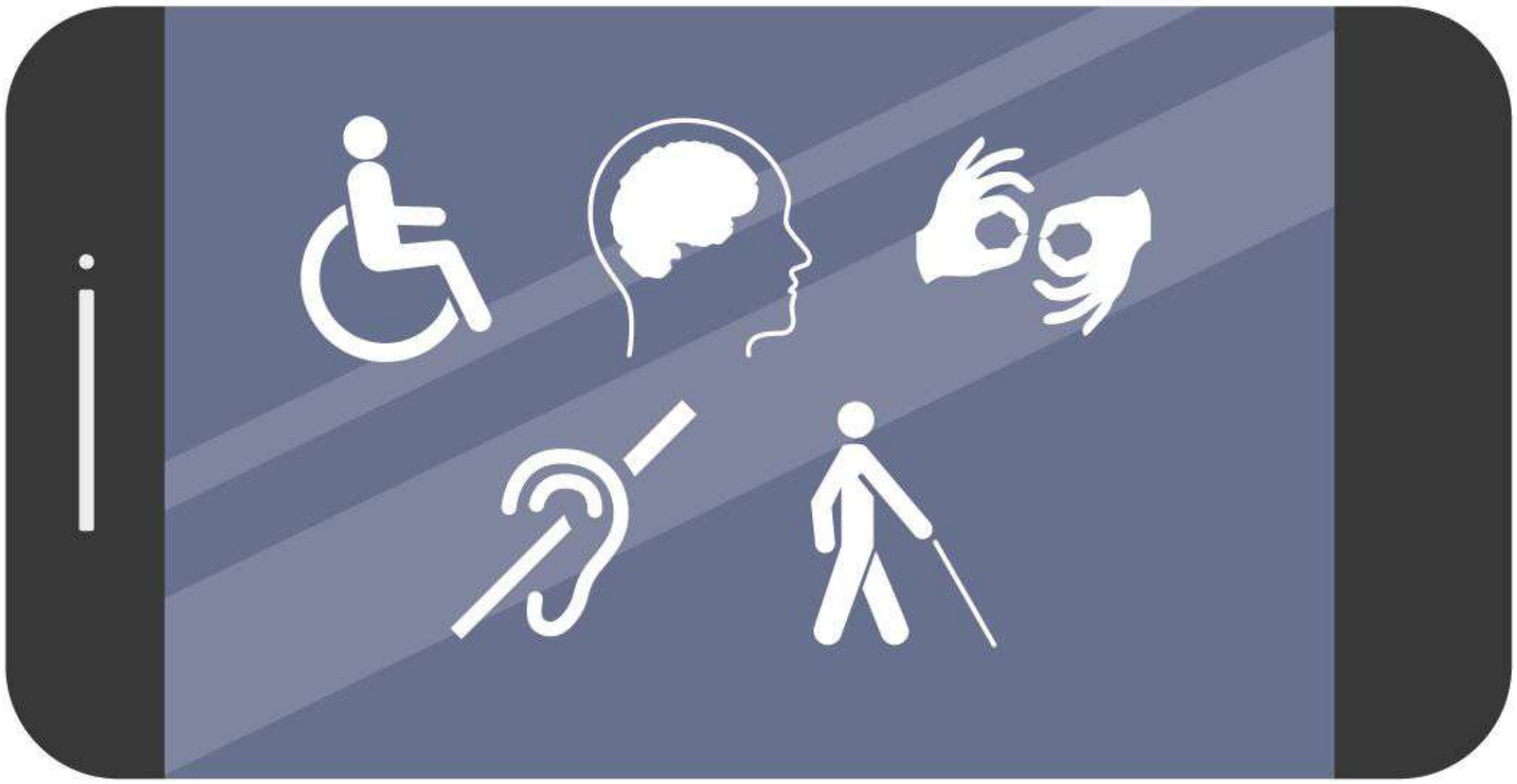
Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número. La portabilidad se debe realizar durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 días hábiles, si así lo decides.

06 EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS

Tienes derecho a que el proveedor te informe si el equipo terminal se encuentra homologado y si es apto para la prestación de sus servicios. Con respecto a la garantía, tienes derecho a que el equipo terminal que te proporcione el proveedor cuente con una garantía no menor a 90 días naturales.

07 ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Tienes derecho a que, cuando lo solicites, los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad.



08 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Tienes derecho a la protección de tus datos personales y de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen; el proveedor tiene que poner a tu disposición el Aviso de Privacidad. Solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios o productos, así como publicidad de terceros.

Datos
Personales

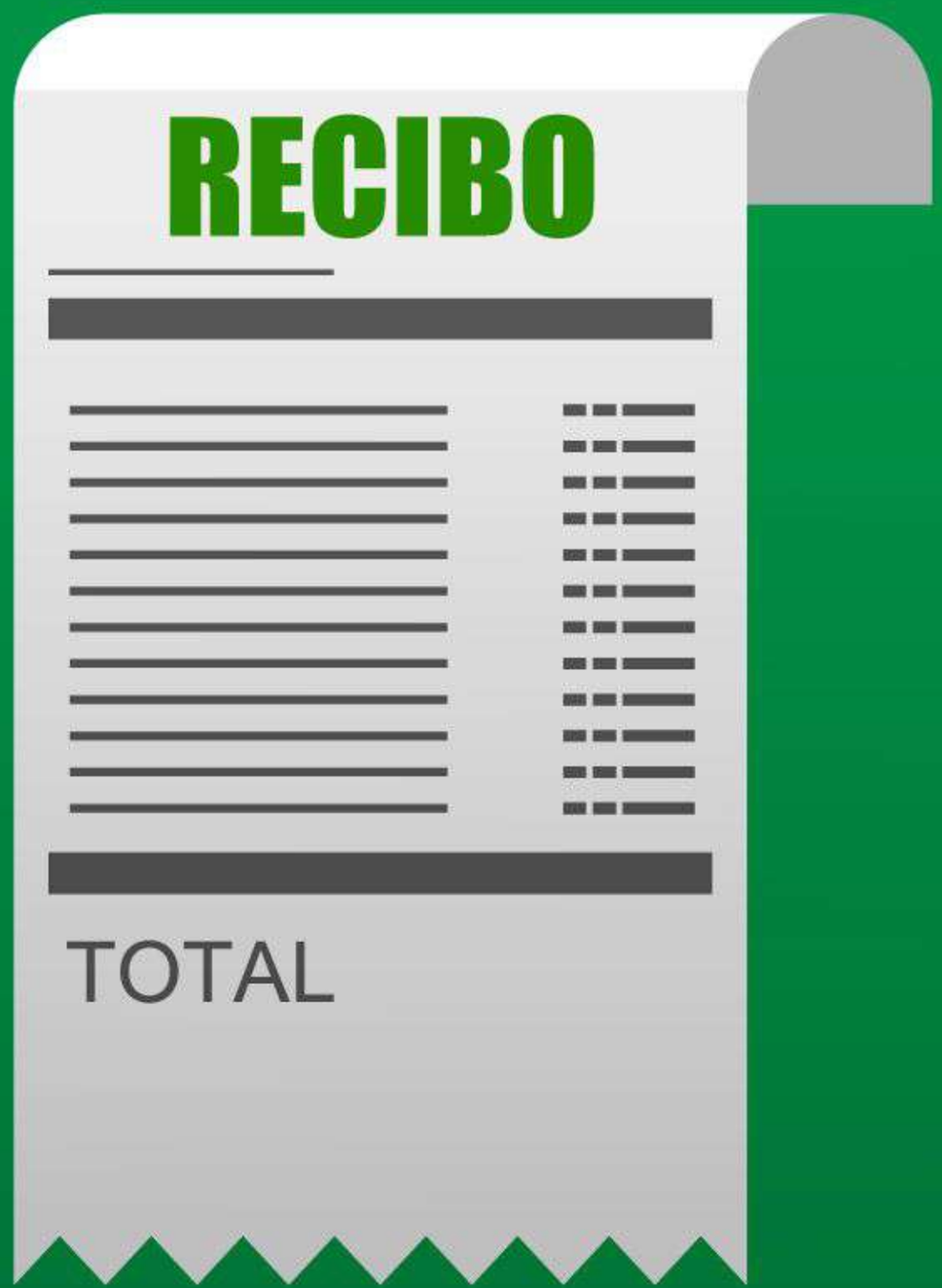
09 CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED

Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT.

Tienes derecho a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios y a que se preserve tu privacidad y la seguridad de la red.

10 FACTURACIÓN

Tienes derecho a que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, a través de medios físicos o electrónicos: factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.



11 ROBO Y EXTRAVÍO Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

Tienes derecho a acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI, solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI. También puedes acceder gratuitamente al número de emergencia 911, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada o mensaje para ser auxiliado.

12

PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES

Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones o ante la PROFECO por incumplimientos de los operadores, para que tus derechos sean respetados.

14 TELEVISIÓN DE PAGA

Tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable.

Si cuentas con TV de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV abierta y los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.

14

ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR

Tienes derecho a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta, trámites, presentar dudas, aclaraciones, cancelaciones y reclamaciones sobre el servicio que se te proporciona por el medio que tú decidas.