



CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. LIBERTAD DE ELEGIR a tu proveedor, el servicio, equipo, tarifa y la forma de pago, sin que te obliguen a contratar servicios o productos adicionales.



2. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.

Tienes derecho a la portabilidad en 24 horas y al desbloqueo de tu equipo móvil cuando concluya el contrato, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo.



3. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS.

Tienes derecho a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Recuerda que el contrato debe estar registrado en el IFT y solo puede ser modificado con tu consentimiento.



4. CARGOS POR SERVICIO.

Tienes derecho a que el proveedor de telefonía fija o móvil no te cobre llamadas de larga distancia nacional, y a que te ofrezca el cobro de llamada por segundo; así como a consultar gratis tu saldo y que los estados de cuenta, comprobantes y/o facturas sean claras.



5. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL.

Tienes derecho a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, y a una bonificación o descuento en caso de fallas en el servicio o por cargos indebidos.

También tienes derecho a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo que adquieras.



6. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

Tienes derecho a la información clara y oportuna por parte del proveedor, así como acceso a la información para la defensa de tus derechos y acceder a un sistema de atención telefónico para quejas.



7. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Tienes derecho a la protección de tus datos personales, de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen, así como a no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales no autorizadas.



8. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

Tienes derecho a contar, previa solicitud de tu parte, con equipos que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones de accesibilidad, a acceder a un número telefónico de emergencias; y a que las instalaciones o centros de atención sean accesibles y que tu proveedor cuente con página de internet accesible.



9. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.

Tienes derecho a no ser discriminado en el acceso, la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.



10. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.

Tienes derecho a que el proveedor te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número.



11. SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO.

Tienes derecho a reportar a tu operador, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos móviles.



12. DERECHO A LA PROTECCIÓN.

Tienes derecho a presentar tus quejas o denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ante cualquier incumplimiento de tu proveedor.



Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita:

www.ift.org.mx

Recuerda: TÚ TIENES DERECHO.

#SoyUsuario