

## COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES TÚ TIENES DERECHO A:

**LIBERTAD DE ELEGIR EL SERVICIO:** La información promoción y/o publicidad deben ser oportunas, completas, comprobables, veraces y exentas de texto, dialogo, sonido, imágenes, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento, en todo caso el proveedor está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.

**DERECHO A LA PORTABILIDAD O DESBLOQUEO:** Al adquirir un equipo, el proveedor tiene la obligación de informarte que el equipo está bloqueado, por lo cual solo puede ser utilizado en la compañía donde adquiriste los servicios, el cual deberá ser desbloqueado al término de dicho contrato.

Derecho a la portabilidad conservando su mismo número telefónico al término del contrato de su anterior compañía, así mismo podrá hacerlo cuantas veces lo decida, acudiendo con la nueva compañía con la que desea contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas después de tu solicitud.

**DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS:** Derecho a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, de manera clara, suficiente, veraz y precisa.

**CARGOS POR SERVICIO:** Tienes derecho a que el proveedor de telefonía fija o móvil no te cobre llamadas de larga distancia nacional, (Numero fijos o móviles)

Derecho a que en los servicios medidor por duración en las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin prejuicios de que también te ofrezca el cobro por minuto, por cuanto o cualquier otra modalidad.

Derecho a consultar tu saldo sin costo y sin que te condicionen a comprar saldo adicional, así como al abono de tu saldo no consumido a la fecha de expiración.

**DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL:** Derecho a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión. Recuerda que existen indicadores de calidad para el servicio móvil, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones

Derecho a que se te bonifique si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que presentes una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios

Garantía mínima y póliza de garantía.

Derecho a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo.

Para tal efecto, el proveedor deberá entregarte con tu equipo, una póliza por escrito y en español que deberá contener de manera clara su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones.

En caso de no otorgar garantía, el proveedor debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

**DERECHO A LA INFORMACIÓN:** Derecho a que el proveedor te informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás



condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio

**DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Derecho a que proveedor resguarde y proteja tu información personal. Como tu nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros.

Asimismo tiene la obligación de informarte que datos recaba de ti con que fines los utilizaran a través de un aviso de privacidad. Tiene derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que autorizaste y en todo momento, tienes derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.

**DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD:** Derecho a contar con equipos o dispositivos, que tenga funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

Además tiene derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente

**DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN:** Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y presentación de los servicios de telecomunicaciones

Derecho a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda discriminación por origen étnico o nacionalidad, genero, edad, discapacidad, condición social, salud, religión,, opiniones, preferencia sexuales, estado civil o cualquier otro menoscabe o anule tus derechos y libertades como personal.

**DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA:** Derecho a que el proveedor te informe el número único de emergencia y a acceder de manera gratuita ha dicho número. El cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tú llamada y, en su caso mensaje de texto que se envíe

**DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO:** Derecho a reportar tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravió de tu equipo móvil, para que este suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles

Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrado el servicio

**DERECHO A LA PROTECCIÓN:** Derecho a la protección y representación de Profeco para asegurar que tus derechos sean respetados con vista a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos garantizado la protección jurídica, económica administrativa y técnica.

Derecho a presentar quejas y denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal de Consumidor (PROFECO), ante cualquier incumplimiento del proveedor

