

# SKUAMA NU MAMA YO SO'ORE TS'A MA NUTSK'E GI PEZI D'A TR'EZI NU JANGO GI MAPJU O GI XONU.

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

Lengua: MAZAHUA ORIENTE / JÑATJO.



**1. SO'ORE JUAJNU:** nu ra mb'oku, yo ra dyakuji, tr'ezi, ñe jango gue tsotr'u; ximi a kjanu dya so'ora xitsiji k'ure ch'omu yo dya gi ne.



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

**2. NUTSK'E SO' K'U RE PEZI ÑE K'U RA XOKUTSIJI.** So' k'ur re pezi d'a pa'a ñe d'a xomuximi k'ura xokuji ma ra suru ne pa'a nu gi ch'omu; ñe ma agi kjuarugi ts'otr'u.



**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 plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo.

**3. NUTSK'E GI PEZI K'U SO'ORE PARA NA JOO YO GI TOMU, ÑE K'U NRE RI CHJ'EJI.** Nutsk'e so'ore para ma dyab'e gi tomujango ga kja'a, ñe yo mama kja ne xiskuma, na joo, ñe k'una kjuana. dya gi jyomb'eñe k'ujna ra ñusu kja ne IFT, ñe ngenchjo so'ora potuji ma nutsk'e gi ne.



**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 adhesión, 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. YO RE TS'OTR'U MA GI MAPJU:** Nutsk'e so'ore para k'ur dya re ts'otru ma nutsk'e gi mapjub'estrjo o na je'e, ñe k'ur ra xitsiji jango nsi re ts'otr'u; ximi a kjanu k'ur re dyonu ñe dyako re ts'otr'u; so'ore dyonu na joo nrenxe yo gi ne re para.



**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 y estén desglosadas.

**5. YO GI PESI MA GI TOMU D'A TR'EZI ÑE K'U RADYEKEJI NA JOO.** Nutsk'e so' k'ur re xipji k'ur ra dyekeji na joo ma o xitsiji pekjo mi kja'a ne tr'ezi nu kja'a gi ch'omu; ximi a kjanu k'ura ngork'uji ma dya ga jo'o. Pez k'ura dyakuji d'a skuama nu jango mama yo so'ore dyoru ma dya ga joo nujna.



**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. SO' K'U RE PARA,** nutk'e so' k'ur re para yo pokuji, ximi a kjanu k'ur nutsk'e re dyonu ma dya gi para.



**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. NUTSK'E SO' K'U DYA KJOK'O RA MB'AK'A ÑE K'U RA MBORUJI KJO NGETSK'E.** nutsk'e so' k'ur dya kjok'o ra mb'ak'a ñe k'ur ra mboruji kjo ngetsk'e, ximi kjo ngeje nu gi s'obi ñe yo ra mb'ara ma gi mama, ñe k'ur dya ra so'ora penkeji e jña a o ra markuji ma dya gi ne.



**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. YO PJORU YO PEZI YO DYA JANRA O DYA SO'ORA YAXU O D'AÑO KJA IN NGERO.** Nutsk'e so' k'ur re dyoru; ma onch'i re mama, k'ur gi ne d'a tr'ezi nu ra mboxku nank'ur dya so'ore ñomu; ximi d'a jango re mapjub'adadiji. ximi jango ra dyekeji na joo ñe so' k'ur re ñomu na joo. ximi a kjanu k'ur ra mbes'i kja in tr'ezi jango re jyodu.



**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. GI PEZI K'U NUTSK'E DYA RA S'OBUI IN TE'E.** Gi pezi k'ur nutsk'e dya ra s'obuji in te'e. ma gi ne re ch'omu d'a tr'ezi ñe nrenxe yo pokuji.



**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. NUTSK'E PEZ K'U RA DYAKUJI JANGO RE MAPJU, ÑE K'U DYAKO RE TS'OTR'U.** Nu pok'ur ne tr'ezi ra xits'i jango re mapju ñe k'ur dyako re ts'otr'u.



**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. NUTSK'E PEZ K'U RA DYAKUJI JANGO RE MAPJU, ÑE K'U DYAKO RE TS'OTR'U.** Nu pok'ur ne tr'ezi ra xits'i jango re mapju ñe k'ur dyako re ts'otr'u.



**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. NUTSK'E GI PEZI K'U SO' RA MB'OKUJI.** Nutsk'e so'ore ts'o'su kja ne Instituto Federal de Telecomunicaciones, ma dya o dyakuji o dya kjaji yo mb'okuji.



**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.



[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)



#SoyUsuario