



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

# DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



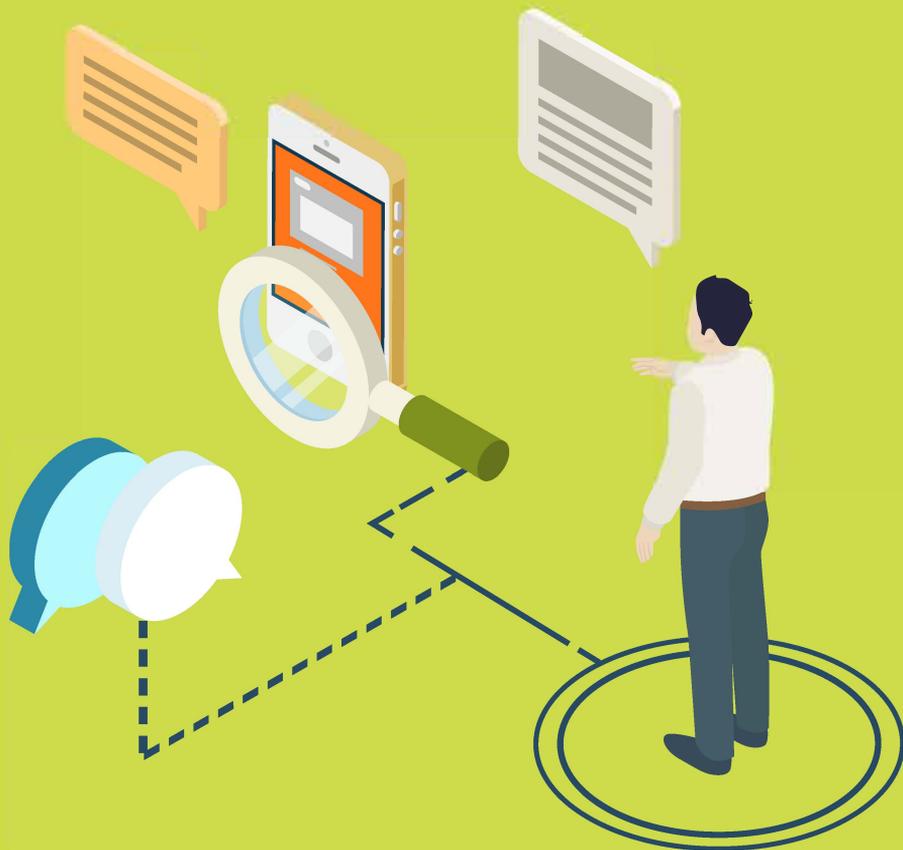


**COMO USUARIO  
DE LOS SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES  
TIENES DERECHO A:**

The illustration shows a hand holding a scale. On the left pan, there is a mobile phone with a green screen and a Wi-Fi symbol. On the right pan, there is a smartphone with a blue screen. Above the scale, there are icons for a smartphone with a green screen, a white smartphone, a blue laptop with a cloud icon, and a blue square with a white circle. Dashed lines connect these icons to the scale.

# I.

## LIBERTAD DE ELEGIR

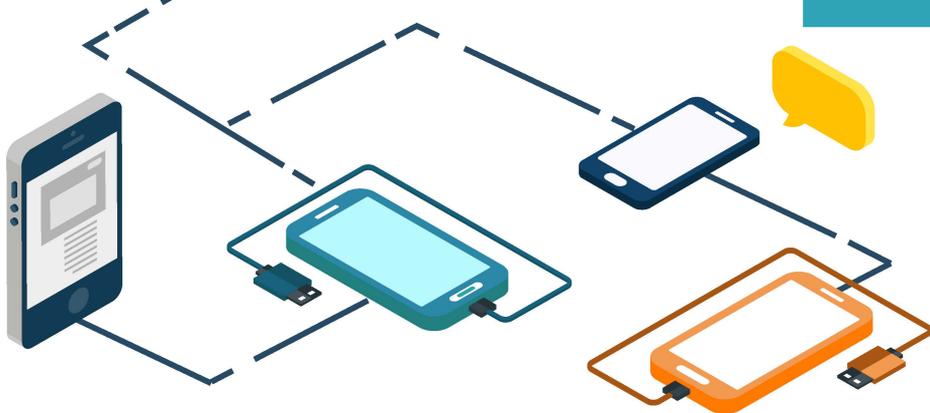


### TIENES DERECHO

A **elegir libremente** el servicio, el proveedor, el equipo, el plan y el medio de pago que desees contratar.

A elegir el servicio que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar **servicios o productos adicionales**.

# DERECHO A LA PORTABILIDAD Y AL DESBLOQUEO



## TIENES DERECHO

A cambiarte gratuitamente de compañía conservando tú mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que deseas contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas siguientes a tu solicitud.

Al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado o cuando hayas liquidado el precio del equipo. En el caso de que lo hayas pagado de contado, el proveedor te deberá proporcionar la clave de desbloqueo al momento de entregártelo.



# 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.**

**A que tu contrato, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento.** Si no estás de acuerdo, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.

**A que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas.**

# CARGOS POR SERVICIO

# IV.



## TIENES DERECHO

A que el proveedor **no te cobre cargos de larga distancia** por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional ( fijos o móviles).

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, acumulándolo a las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración del mismo.

A que los estados de cuenta y/o facturas sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios.

# DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL

V.



## TIENES DERECHO

A exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión y a que el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

A que se te bonifique si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor.

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

**TIENES DERECHO**

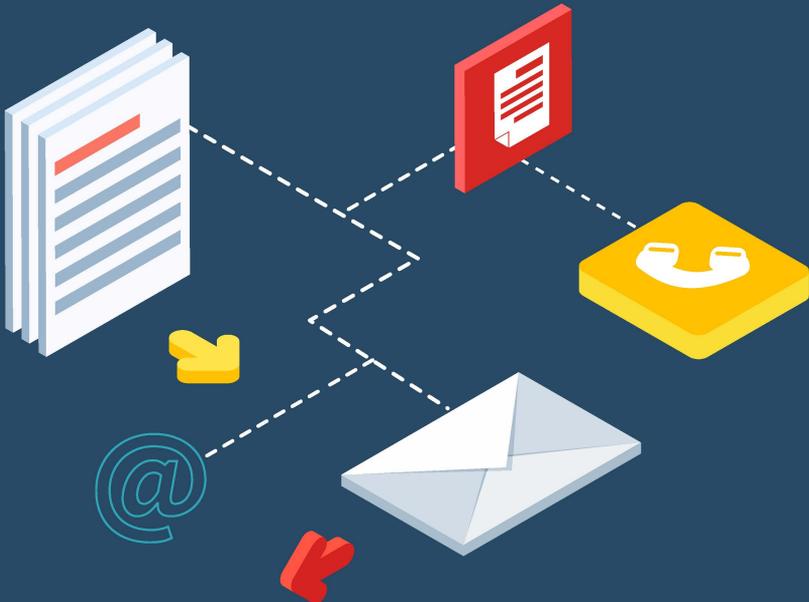
A que el proveedor te informe antes de la contratación sobre las condiciones de la prestación del servicio.

Recuerda, tienes derecho a conocer y consultar la cobertura del proveedor, en los centros de atención, en la página de Internet del proveedor y deberá proporcionártela en caso de que la solicites. Consulta la cobertura en:

[www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/siumapa](http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/siumapa)

A recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones que realices ante el proveedor.

A acceder gratuitamente, las 24 horas del día, los 365 días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor.



# VII.

## DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



### TIENES DERECHO

A que el proveedor resguarde y proteja tu información personal.

**Recuerda, tienes derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que autorizaste.**

A que el **proveedor resguarde y proteja tus comunicaciones**, así como los datos que identifiquen las mismas.

A **no recibir llamadas de tu proveedor o de cualquier otro**, para promover o vender servicios o paquetes, a menos que manifiestes tu consentimiento.

# DERECHOS DE **ACCESIBILIDAD** DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

# VIII.



## TIENES DERECHO

A contar con equipos que tengan funcionalidades o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

A que las instalaciones de atención al público de tu proveedor, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad, así como con personal capacitado.

A que las páginas de Internet, o números telefónicos de atención al público del proveedor, cuenten con funcionalidades de accesibilidad.



# IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN

A acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, **sin que el proveedor te pueda discriminar.**

A **acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor**, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

A conocer, a través del portal de Internet del proveedor, **las características del servicio, velocidad** (como bits por segundo de subida y **descarga de información**), así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

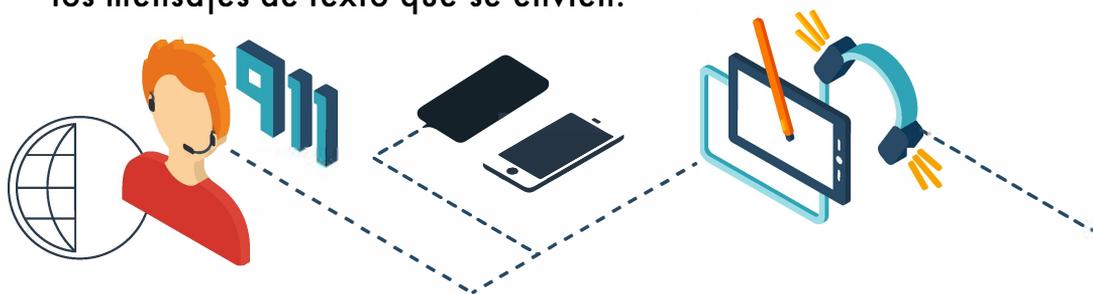
A que **el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red.**

# DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA

# X.

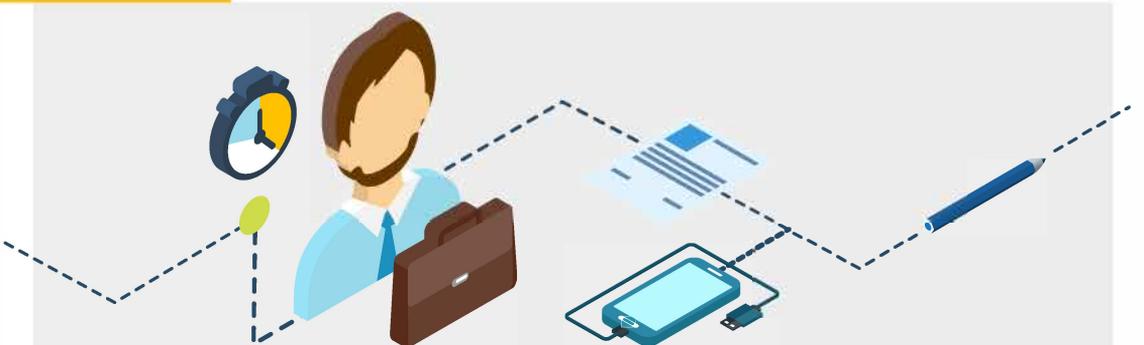
## TIENES DERECHO

A acceder de manera gratuita al 911, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.



# XI.

## DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO



## TIENES DERECHO

A reportar ante tu operador, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio.

# 10

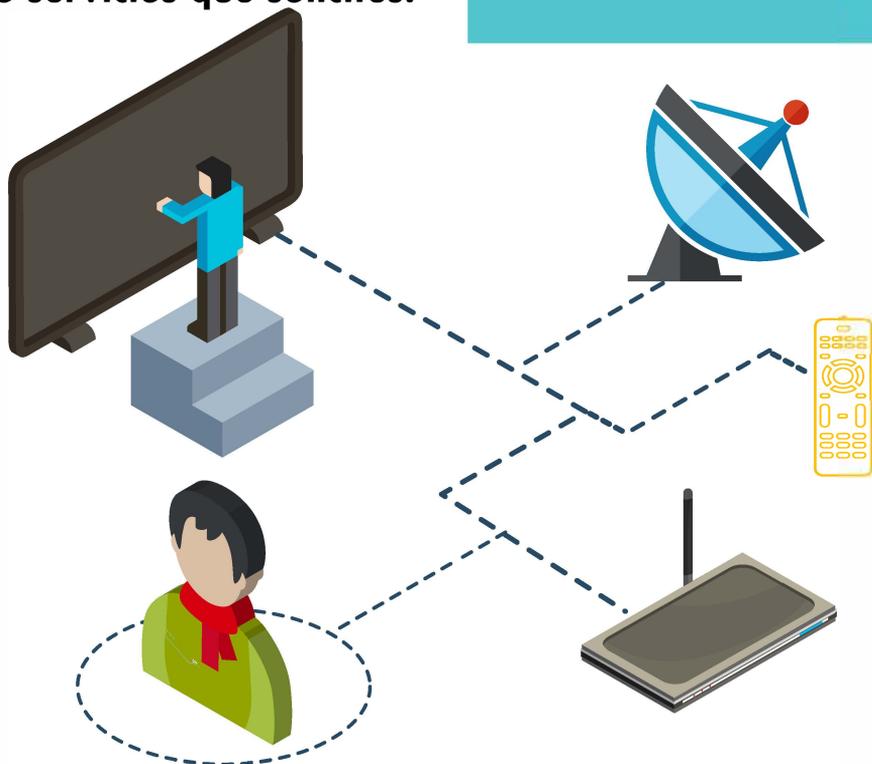
# XII.

## DERECHOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA

### TIENES DERECHO

A recibir gratuitamente los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y los canales de las Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable. Si cuentas con televisión de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente el "Canal de las Estrellas", el "Canal 5", "Azteca Siete" y "Azteca Trece", así como los canales de las Instituciones Públicas Federales.

A que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites.



# XIII. DERECHO A LA PROTECCIÓN



## TIENES DERECHO

A **presentar quejas y denuncias** ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, ante cualquier incumplimiento del proveedor.

A **presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones** por las fallas de los servicios o incumplimiento de los operadores a sus obligaciones.

Estos son tus principales derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones, si quieres conocer más consulta la **CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

[www.ift.org.mx/sites/default/files/cartaderechosminimos.pdf](http://www.ift.org.mx/sites/default/files/cartaderechosminimos.pdf)

y la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

**Si tu proveedor viola alguno de tus derechos ingresa tu queja en [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) o comunícate con nosotros al número 01 800 2000 120 y por correo a [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx)**

**¡TÚ TIENES  
DERECHO!**

