



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 postpago. 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.



13 TELEVISIÓN DE PAGA
Tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV abierta que se radiodifunden 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.



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.

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.



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.



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>



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.

