

# AMALANOTSALISLE DI IYAXKA KUIXTIK DIN CHANTINIJMES PAN MUXTIN TEKIL DI TELECOMUNICACIONES

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

Lengua: Náhuatl, mexicano Central de  
Occidente.

## 1. UIL TIKANAS AKI TIKNEKIS

Teluil tikanas kalia tekil teual tiknekis, in lanamakani uan in teposli ual tiknekis tijkuas, len tikne pa kimpias, kichi ipatik uan kiname tilaxlouis kiman lamis o kiman peuas. In lanamakani ajmo uil mitsmaka oksekin tekil len teual ajmo tiklajlanis.

**1. 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 pospago. El proveedor no te puede obligar a contratar servicios o productos adicionales.



## 2. TIKALAKIS PIN LANONOTSALISLE

Tikpia muyaxka pamitsnauatise kiche ipatik, in planes uan mochi in tekil, kiname kati, kichi ijseuilisle kipia in internet, kichi tomin kiukatika uan kichi kauil tikpia pakamo tiklaxlouis, kichi tiklamik kapa kimpias in tonali uan in kauil kiman tilakisak uan ajmo tikpia tilaxlouis.

**2. 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.



## 3. KA KAMELAUAK LANESKA, CHIPAUAK UAN PA MUXTIN KUALI

In lajkuilolisle uan ixkomochli kipialo kayalo pan kaxtilantlajtol, in lajkuilol kipia nesi kuali uan kimpias in ajstitilisle pa len muneki, mochi in lajtolchualisle uan tijkuas uan kiname yayi muchia. In lajkuilolisle uil mupalas san kiman teual tiknekis.

**3. 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.



## 4. TIKLAPUA MOCHI

Tikpia muyaxka pa mitsmakauase mochi muteposli uan amo tilaxlouis nindeno uan ajmo mitslajlanise len oksekin tekil, kiman lamis in lajkuilolisle o kiman tilamik tilaxlouis o kiman lakisak in lajkuilolisle ual tikchiak.

**4. DESBLOQUEO DE 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.



## 5. PA TIKPIAS MULAXPUALI

Tikpia muyaxka pa timupales kiman tiknekis pa okse lanamakani telefónica tikpaxtia mulaxpuali. Kiman timulajlanik pa timupalas kipia di panus 24 kauil; yes uil panus le 5 tonalis kiman tikpanulo pin tekpankali.

**5. 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.



## 6. KIMAN LAMIA KICHI CHIKAUAK KIPIA IN TEPOSOLI

Tikpia muyaxka pa mitsilis in lanamakani pampa in teposli unka lachijchiale pa uil tipeuas tiktikpanus. Ka in chikualisle, tikpia muyaxka pa in teposli ual tijkuak ka in lanamakani mitsmakas se chikualisle ajmo kuixtik di 90 tonalis ual panujtikate.

**6. 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.



## 7. PA TIKALAKIS UAN AMO

MITSKAJKAYAUASE Tikpia muyaxka, kiman tikiinlajlanis in lanamakani Kipiase teposlimes kapa uil teual tilanotsas uan tilatilanis len lanojnotsali.

**7. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN** derecho a que, cuando lo solicites, los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad.



## 8. KINAPATIS MUTOKA UAN KAJOKIS

Tikpia muyaxka pa kinapatis mutoka uan kajokis len lajtulisle kapa uil misnixtis; in lanamakani kipia mitsnauatia len uil mitsnapatia. Tsinda teual tikneki uil tikana lanonotsalisle di mulanamakani pa mitsnauatiltis len oksekin chantitos uan yoje kiname oksekin tekil.

**8. 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.



## 9. LAMELAUAK UAN KUALTSIN DIN

TEPOSLAUASANI(RED) Tikpia muyaxka pa tikanas mochi in tekil kuali uan chikauak yoje kiname kijtua in IFT. Tikpia muyaxka pa in lanamakani ajmo mijsakuiles, mitslatis, mtismauisos, lapanultis o kikajkayas temachlajkuilol, len oksekin tekil uan pa kayas lanapatili mutokal uan lanapatili in teposlauasani.

**9. CALIDAD Y NEUTRALIDAD DE 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.



## 10. AMALAJKUILOL KAPA KIJTOS KICHI TILAXLAUIA (FACTURACION)

Tikpia muyaxka pa mulanamakani mitsmakas uan kichi tilaxlouis kiman tijkuak in tekil din telecomunicaciones; yoje kiname in teposlimej ual tikanak, mochi Inon yalo mitsmakalo lajkuilole uan electrónicos: uil yes amalajkuilol, kichi laxpuali o len amal kapa kijtos mochi len tijkuak.

**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. LAXTIKILISLE UAN TIKPULOS – PA LANOTSAS DA

LEN KOKALISLE Tikpia muyaxka pa mitskakise kapa ijseuilisle panos se tekichuale kapa tikijtos pampa tikpulok o mitsanilije muteposli uan yoje tikijtos da kichiuaje len ome laxpuali din IMEI, tiklajlanis tiklakixtis uan tiklamis in tekil, yoje kiname in tsakuilisle uan in lakixtilisle din IMEI. Uil tikalakia pin laxpuali din kokolisle 911, ya Inon kitas kapa tiunka pin laltikpan di kapa tilanostika pa yoje uil mitspaleuis.

**11. ROBO Y EXTRAVÍO – SERVICIO 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. IN LANAMAKANI AMO KIPIA

MITSLAJLANIS TOMIN Tikpia muyaxka pa tikalakis mochi in 24 kauil din tonali, mochi intonalis, uan di se tekil teposlaketsaloni din lanamakani pa teual uan kiman tiknekis tilanotsas ka len lakal ajmo tikpias tikchias miak kauil di 60 segundos. Uan pasultik kipialo kinkixtilo san ma kamo panu din 15 tonalis ual panujtikate.

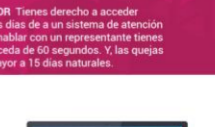
**12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR** Tienes derecho a acceder gratuitamente las 24hrs del día, todos los días de a un sistema de atención telefónica del proveedor y cuando elijas hablar con un representante tienes derecho a que el tiempo de espera no exceda de 60 segundos. Y, las quejas deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 15 días naturales.



## 13. IN LAIXKOPINALE UAL TILAXLAUIA

TEPOSLAIXKOKUAJMEKALONI Tikpia muyaxka pa mitsmakase in ojli palania(CANAL) di TV lalapule uan lamakauale, yoje kiname pa mijsakuilise in temachlajkuilol o len tekil ual tikiinlajlanis.

**13. TELEVISIÓN DE PAGA** Tienes derecho a recibir gratuitamente los canales de TV abierta, así como, al bloqueo del contenido o servicios que solicites.



## 14. LANAPATIS IN TEKPANKALI

Tikpia muyaxka pa tiklalis se pasultik pin Instituto Federal de Telecomunicaciones leka amo kuali in tekil pa nilanotsaso uil yes leka amo nichkakilo in lakamej ual kati pin tekpankali.

**14. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES** Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por fallas en la calidad de los servicios o incumplimiento de los operadores.



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



#SoyUsuario