

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

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

Lengua: Mazahua de Occidente

**1. LIBERTAD DE ELEGIR** Ri pessi derecho de ri mama nu servicio que ri nee, nu proveedor y nu equipo o nu dispositivo que ri nee ra ma shifi, ka paquete, ka plan o nu tarifa y nu forma kara cotta en nu prepago o pospago. Ga kanú nu proveedor ya soó ra obligagosit ke ri nee ka servicios o ka productos adicionales.

**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. RA GUITCHI A NU ÑA.** Ri pessi derecho que ra shichijí nu tarifas, nu planes y/o ga kanú nu paquetes de yo servicios, feco na mbeje, saconna ka na chike nu internet garantizadas, nu saldo y que ra tesse ga kanú ya feco tojo, nu consumo ka meme y con nu paa y hora ka okují de nu manera gratis.

**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. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN KA ÑETSSE NAJOO, JUSTAS Y EQUITATIVAS** Ka nu scuama nu contrato y nu carátula deben que ra mbubú ñanguistia, ka caracteres que hot ka ñetsse ka in choó y ra mbesi ka nu objeto de nu scuama nu contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones. El contrato solo puede ser modificado con tu consentimiento.

**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. BI JUARÚ NU TERMINAL.** Ri pessi derecho a ri ma yanú y ri pessi nu desbloqueo de nu equipo terminal ga kanú que ya feco orují, sin ke ra otkují na punkú scuama, ga kanú mara guarú nu vigencia de nu scuama de nu contrato o que yama gottta que ra cojgú nu paa de contratación o ka financiamiento..

**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. PORTABILIDAD KANU NÚMERO KA MAFFÚ.**

Ri pessi derecho a ri potbú gratis de nu compañía ka maffú ri pessi ka chetvi ka número. Nu portabilidad soo ra kaa na xoma o na ndempa queri cheptvi nu scuama o a mboo de ka siguientes chicha paa, ga kanú jango ri nee.

**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. EQUIPOS TERMINALES Y KA GARANTÍAS.** Ri pessi derecho a que nu proveedor ra shitchi ga kanú nu equipo terminal ka mbubú homologado y si na joo para ra pesse yo servicios. Ga kanu nu respecto a nu garantía, ri pessi derecho que nu equipo terminal k era ndakú nu proveedor ra peshe con na garantía no menor a 90 paa naturales.

**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. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.** Ri pessi derecho a que, cuando ri ma orú yoko poo yo equipos

Terminales ga kanú nu funcionalidades de accesibilidad.

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



**8. RI FORÚ NU DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD .** Ri pessi derecho que ra forú nu datos personales y de nu comunicaciones y nu datos que ra jianda; nu ka poo pessi ra jutpu nu yee ka nu shitchi ka Privacidad. Solo con tu consentimiento soo ra maffú ka poo para ra shichijí ka yo servicios o nu productos, ga kanu ka poo otro tee.g

**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. QUE NA JO Y NU NEUTRALIDAD DE LA RED.** Ri pessi derecho a ke ra ndaquijí ka servicios no na joo conforme a ra mama nu parámetros ka mbubú por nu IFT.

Ri pessi derecho a que ka poo yara sacbú, interfiera, janda, filtre o kera sáddu nu contenidos, o ka aplicaciones o nu servicios y ga kanú ra mború nu privacidad y nu seguridad de nu red.

**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. FACTURACIÓN.** Ri pessi derecho a que ka poo ra ndakú gratis y ya feco ra otkú, mira ñanda na joo ka nu medios físicos o ka electrónicos: Nu scuama factura, ka estado de nu cuenta, ka recibo o ka comprobante de yo servicios de nu telecomunicaciones y, ga kat ku, de yo equipos terminales que ri choma.

**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. PONNA O MBESHI – KA SERVICIO KA MI**

Ri pessi derecho que go gutchi a nu mecanismo expedito para ra unú keja ka ponnají o ka mbeshi nu equipo y ra unnú keja ka nu duplicación de nu IMEI, ri maa yanú kera cueñe o gakan nu yaka ri ette nu servicio, gakanu nu bloqueo o ra cueñe nu IMEI. Ga kat ku soo ra gutchi y ya feco orú, ka maffú nu al número 911, ga kanu ra ñanda y ga kat ku ri para geográficamente nu ka soffú o nu ñaa para ra mbosú.

**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. NU PROVEEDOR RA TENDIO NAJOO Y YA FECO TOJO.** Ri pessi derecho ke ra gutchi sin que ra gotta na shoma na y napa, teshe yo paa a na ka tendio ka maffú de nu y cuando pa jodú ra ñabi con nu ka poo nu representante ri pessi derecho a que un chindame ka ndeveyara coggú de 60 segundos. Y ga kat kú ka unnú parte pessi k era tendio que yara coggú yenso.

**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. KA TELEVISIÓN KA COTA** Ri pessi

derecho ka unijí y que yya feco orují de los canales de TV shoquijí, así comoo gakan nu, ka juarú nu contenido o yo servicios quepa orú.

**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. RA MBORÚ NU INSTITUCIONES.** Ri pessi derecho que ra unnú parte ka nu Instituto Federal de Telecomunicaciones que ya peffi najoo yo servicios o incumplimiento de los operadores.

**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



#SoyUsuario