

# U JUNIN TI ULERECHO A MAKA KU KÉNIK A BA TI TELECOMUNICACIONES

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

Lengua: LACANDÓN

**1. USA' TETIK,** Yaan a lerecho kira tetik a ba selvicio a k'at, vexkiri xan a tuba k'ata' menka ba, yeje a ba ku konan teech awan pakete, plan o tariffa, yan yaak teech bikataba ka vina boote

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



**2. KIRA GUYIK.** Yaan a lerecho ki yaará teech ti u borir, plenees owan paquetes ti a selvicio, vexkiri xan u jumitik teech ti ba yaanti a baki ta mene', yaak teech xan mun ku binu' ts'aje teech u mu'uk internet yeje veku xupuu, kira k'at ka jeera' maju k'ata techu borir, yaan u yaak teech xan be ku shupu a ba kit a menee

**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. AWAN BA KA MENIK YAAN YESAA' TEECH U JUNIN OWAN SIKBEBITECH** Ich u junin ti a ba ka menik ts'iban ich u t'aan ts'ur, a titaro ku yaak viktaba taraan a ba ta mene'. A je juna' usu' k'oxa awan keta goor.

**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. U PIK'IK'** Yaan a lerecho kira k'atik u pik'ik teech ak yaara' desbloqueo terminal, kiru beta a jeraa' maju k'ata teech u borir mā xan u k'atik jen ba teech, a jera' ku beta kax wan ts'oka botik o wan tu chuna botik.

**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. U NUMELO A WEREK'** Yaan a lerecho kira' k'axkabej a ba compañía a k'at awan ka betka jera' maju k'oxará numelo. Awan ka beta ka jeera' yaan a ch'uktik u man turi k'in awan ku man 5 k'in, teech ka tukrik biktaba a k'at a betik.

**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.

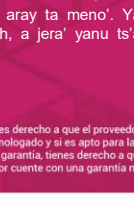


**6. BA KU TS'IKTEECH** Yaan a lerecho ki yaak tech a tuba mena' ba biktaba yaan aray ta meno'. Yaan yesisk tech ba ku binu' ts'atech, a jera' yanu ts'abe teech sep'.

**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. MÄ SOY A P'ASTA'** Yaan a lerecho kira' k'atik ti a maak kaneteech a ba te mene' u yeesik vika goka'.

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



**8. KU KENATKA BA'** Yaan a lerecho ki ru kenata' a baki teech mā us yesa' maak yeje ka sikbar a jera' ku ts'abe teech a tu ba mena' ba. Awan ka chaik ti u winkirir tuba mena ba u t'enkech jeu yesik teech ba ku kanik.

**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. YAAN U TS'IK SOY TEECH BA'** Yaan a lerecho kiru' ts'abe teech soya' ba a jera' ts'ibaa ich IFT. U winkirir a tuba mena' ba mā soy u kerexbetik a winkirir yanu kenatkech.

**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. U BORIR** Yaan a lerecho kiru' ts'abe teech yeje yesaa' teech u juunin tuk yaak u borir ti selvicio ti Telecomunicaciones yeje ti ak yaara' equipos terminales.

**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. AWANA KA WAKRA' OWAN KU SAATE'- SELVICIO TI EMELGENCIAA** Yaan a lerecho wan ka wakra' owan ta seta' werek' a t'enik u winkirir a tuba mena' werek'a waakti saata ba o akrebirech sok usa' k'atik u yan pik'ik ti a werek' selvicio, u tok blokeata, u maanta ti IMEI. Usa' k'enik xan u numelo emergencia 911 a jera' maju k'ata u borir, awan ka t'aan ara' ich numelo usu' yirik tuyanech a vexko usu' yamtikeych.

**11. ROBO Y EXTRAÑO – 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. MAJU' K'ATA U BORIR TEECH** Yaan a lerecho kiru ts'abe' teech u koto k'in kira t'aan yeje u ts'urir tuba mena' ba, awan a k'at a sikbar yeje u ts'urir tu ba mena' ba' mā soy u jen pajka ch'ukte. A ti a kejao mā u jen pajku man yaap' k'in.

**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. AWAN KA BOTIK U YACHI KIRA WIKA TELEE** Yaan a lerecho u ts'abe teech a maju boota u canal, bexkiri usa' k'atik u blokeata a ba kira mā a k'ate.

**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. KU YAMTIKEYCH INSTITUCIONES** Yaan a lerecho kira waakti wan mā soy ba ti selvicio owan ka wirik maju' ki ts'atech a ba koontech ich Innstituto ti Federal ti Telecomunicaciones.

**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.

**15. AWAN KA WAKRA' OWAN KU SAATE'- SELVICIO TI EMELGENCIAA** Yaan a lerecho wan ka wakra' owan ta seta' werek' a t'enik u winkirir a tuba mena' werek'a waakti saata ba o akrebirech sok usa' k'atik u yan pik'ik ti a werek' selvicio, u tok blokeata, u maanta ti IMEI. Usa' k'enik xan u numelo emergencia 911 a jera' maju k'ata u borir, awan ka t'aan ara' ich numelo usu' yirik tuyanech a vexko usu' yamtikeych.

**15. ROBO Y EXTRAÑO – 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.



**16. MAJU' K'ATA U BORIR TEECH** Yaan a lerecho kiru ts'abe' teech u koto k'in kira t'aan yeje u ts'urir tuba mena' ba, awan a k'at a sikbar yeje u ts'urir tu ba mena' ba' mā soy u jen pajka ch'ukte. A ti a kejao mā u jen pajku man yaap' k'in.

**16. 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.

**17. AWAN KA BOTIK U YACHI KIRA WIKA TELEE** Yaan a lerecho u ts'abe teech a maju boota u canal, bexkiri usa' k'atik u blokeata a ba kira mā a k'ate.

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



**18. KU YAMTIKEYCH INSTITUCIONES** Yaan a lerecho kira waakti wan mā soy ba ti selvicio owan ka wirik maju' ki ts'atech a ba koontech ich Innstituto ti Federal ti Telecomunicaciones.

**18. 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.

**19. AWAN KA WAKRA' OWAN KU SAATE'- SELVICIO TI EMELGENCIAA** Yaan a lerecho wan ka wakra' owan ta seta' werek' a t'enik u winkirir a tuba mena' werek'a waakti saata ba o akrebirech sok usa' k'atik u yan pik'ik ti a werek' selvicio, u tok blokeata, u maanta ti IMEI. Usa' k'enik xan u numelo emergencia 911 a jera' maju k'ata u borir, awan ka t'aan ara' ich numelo usu' yirik tuyanech a vexko usu' yamtikeych.

**19. ROBO Y EXTRAÑO – 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.

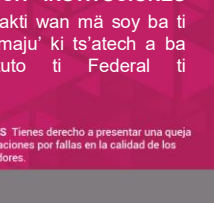


**20. MAJU' K'ATA U BORIR TEECH** Yaan a lerecho kiru ts'abe' teech u koto k'in kira t'aan yeje u ts'urir tuba mena' ba, awan a k'at a sikbar yeje u ts'urir tu ba mena' ba' mā soy u jen pajka ch'ukte. A ti a kejao mā u jen pajku man yaap' k'in.

**20. 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.

**21. AWAN KA BOTIK U YACHI KIRA WIKA TELEE** Yaan a lerecho u ts'abe teech a maju boota u canal, bexkiri usa' k'atik u blokeata a ba kira mā a k'ate.

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



**22. KU YAMTIKEYCH INSTITUCIONES** Yaan a lerecho kira waakti wan mā soy ba ti selvicio owan ka wirik maju' ki ts'atech a ba koontech ich Innstituto ti Federal ti Telecomunicaciones.

**22. 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.

**23. AWAN KA WAKRA' OWAN KU SAATE'- SELVICIO TI EMELGENCIAA** Yaan a lerecho wan ka wakra' owan ta seta' werek' a t'enik u winkirir a tuba mena' werek'a waakti saata ba o akrebirech sok usa' k'atik u yan pik'ik ti a werek' selvicio, u tok blokeata, u maanta ti IMEI. Usa' k'enik xan u numelo emergencia 911 a jera' maju k'ata u borir, awan ka t'aan ara' ich numelo usu' yirik tuyanech a vexko usu' yamtikeych.

**23. ROBO Y EXTRAÑO – 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.



www.ift.org.mx



#SoyUsuario