

# Ida at am o ag mo hascu o wuđ hega'i mo ap e-a'aga Derechos Minimos de los Usuarios mo an cipkan eda k servicios públicos de telecomunicación

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

Lengua: PÁPAGO

### 1. APT HEJEL S-AP AM O AG MAP HASCU O TA:CU

Ap hejel edagit k şel mapt heda'i ta:cu mat heda'i ap o ha-no:lawn kc hascu am o no:lawn kc has masma am o nam:kit hega'i mapt am o no:lawn. Hega'i mat o m-wu'i ga:geda at pi'o ap o am je:han mapt hascu ap o no:lawn.

**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. APT HEJEL S-AP AP O HA'ICU I-MAM:CIMA P HA-AMEJEĐ

Ap hejel edagit k şel mapt o ma'i mo hascu o wuđ tarifas kc planes kc hascu'i ep mo ap him heg amejeđ kc ep mapt pi'o am kol:ant heg wehejeđ.

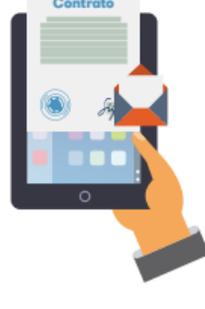
**2. ACCESO A LA INFORMACIÓN** Tienes derecho a que te informen las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios, sus características, las velocidades mínimas de internet garantizadas, tu saldo y su vigencia de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte de manera gratuita.



### 3. MAPT HEMU'A AP S-AP O M-AG MO HASCU O WUĐ HEGA'I MAPT O HA-NO:LAWN

Hega'i tapi'al mat am o haS:p mo ap ag mo hascu o wuđ hega'i mo e-ga:geda at hemu'a ap o o'ohada:ks jujkham ha-ñe:ok ceđ kc mat o s-macim hega'i mat ap o ñe'ok:cul. Kc hega'i tapi'al mapt ap o i-uşat ha-amejeđ at pi'o ap e-kami'alt hegam mat o şa pi'o s-macit.

**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. MAPT O E-UHUM KU:PI'O

Ap edagit şel mapt o s-ap am o ha-ag mat o m-ku:pi'okig k m-wem ñi'okut kc mat pi'o kol:ant cum as hegi'u huhu:k k m-o'ohana o mat o şa geSewa hegam mat am wu'i ga:geda.

**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. HEGA'I NU:MELOC K M-WEM ÑI'OKUT O m-mam:ka k hetasp ta mapt o k hemok taş kc s-cuhugam mapt o şa ta:cut mamt o ki'amli:k m-nu:melo kc ap edagit k şel mat pi'o m-ko:lant heg wehejeđ.

**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. HEGA'I MAPT AP O GE:I MAT O ŞA E-PAD:C

Hega'i mo ap ga:geda m-wu'i mo hascu ap s-be:him o pi edagit k şel mat o m-wu'i ge:geda mat o şa s-macit mo ha'icu pi kegac. Hegan at o ta:cu mat ap o ma k humokto westemam taş mat o şa pat:c mapt s-ap am o kami'alt.

**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. MAPT O EDAGIT HA-WEHEJEĐ HEGAM MO PI A'APKODAK

Ap edagit k şel mat s-ap am o went hegam mat o m-wu'i ha'icu ga:geda kc ap o edagit wes hega'i mapt o ta:cut.

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



### 8. MAT O ÑUKUTAD WES HEG HA'ICU MAT O S-MACIT AP AM AMEJEĐ

Ap edagit k şel mat pi'o ha-hiwik mat o hema o ha-ma mo hascu ap s-mac am amejeđ. Wes hega'i o ap him heg eda mo ap e-a'aga Aviso de Privacidad kc mapt ep o s-macit mat hegam mat am wu'i ga:geda hega'i at pi'o ap o hejel o he:gac kc pi'o ap o hema ma.

**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. MAT O M-ÑUKUDAT O m-mam:ka k şel mat he:mu'a o i m-wemt mat o s-ap o cipkañat k m-ma:gina.

Apt o s-macit mo hega'i mat am wu'i ga:geda hega'i ma:gina o pi edagit k şel mat o has i-masma o pat:c o has o i-ju mat o i-uS hega'i mo hascu o s-mac ap am amejeđ.

**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. FACTURACION edagit ap k şel mat o m-ma k o'ohana o k wepe:gi kac hega'i mo ap ju'i:ks map hehe:gi ap no:lawn mat hascu amp am wu'i ga:geda.

**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. MAPT O ŞA HU:PUWA O MAT O ŞA HEMA M-ES. Ap edagit k şel mat s-ap am o ag mat o am o si ku hega'i mo ap şa hema o m-es apt s-ap am o ag mat o am o si ku hega'i mo ap a'aga IMEI kc ep o ma api, kc hema ep k wem ñi'okut. Apt ba'ap s-ap am o ha-ag hegam k humokt hemako hemako mat o m-wemt.

**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. MAT PI'O HA'ICU O M-KO:LANT HEGA'I MO AP A'AGA PROVEEDOR

Map edagit k şel mapt am o wa heg hegac k ma:gina kc am o ha-ag map cum hema s-wem s-ñi'okim mat o s-ap ap o m-wemt kc ep mat pi'o ba'iwic k gama'i hetasp taş mat he:mu'a ap o m-wemt.

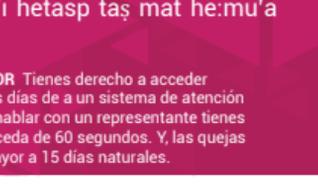
**12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR** Tienes derecho a acceder gratuitamente las 24hrs del día, todos los días de a un sistema de atención telefónica del proveedor y cuando elijas hablar con un representante tienes derecho a que el tiempo de espera no exceda de 60 segundos. Y, las quejas deberán ser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



### 13. MAT PI'O M-KO:LANT MAPT O HA'ICU O ÑE'IDAT WEPE:GI TAP

Wes hega'i map ap ñe'it o map s-ñe'itam wepe:gi tap at he:mu'a o m-ma kc pi'o ha'icu o m-ko:landat

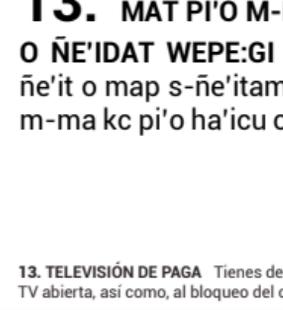
**13. TELEVISIÓN DE PAGA** Tienes derecho a recibir gratuitamente los canales de TV abierta, así como, al bloqueo del contenido o servicios que solicites.



### 14. HEGAM MO AM ÑUKUT

Hegan mo ap e-a'aga Instituto Federal de Telecomunicaciones o edagit k apedag mat ap o am went mat hascu ap pi'o ape.

**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