

# SIRÁNTA SÉSİKUECHERI NE ÉNKAKSĪ MARHOATKA ÚRAKUECHANI ÉNKA SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES

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

Lengua: P'URHEPECHA

**1. ESKARI T'U ÚAKA ERAKUNI NAKI** Jatsiskari sésikua erakuni naki marhoatakua, neeni ka naki árchitarakua o dispositivo arhiakata éнка t'u uejka, naki paquete arhikata ka nenari jasí maiámpia, orhétku o tasíkua maimpekua. Ima énkari piáuка o cheti proveedor arhikata nokini úati arini eskari maiampiaka materu jasí marhoatakua ampe éнка t'u no uékaka.

**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. ESKA ÚAKA MÍTINI AMPE** Jatsiskari sésikua eskaksini aiánkuaka na xáni jukaparhaski, na xáni ióni marhoaua ka/o ampe ka ampe jurhasini marhoatakuarhu, ampe ka ampe ka na na xáni uinhamintu xarhatsini internet arhikata énkaksini aiáchka, na énkari xáni pakatani jarha'ka ka na jatini jamperi no maimperhata jinkoni, na énkari xani úrakia na jatinimintu ka jantu ka nori maiámpeaka inteni kurhakuarikua jimpo.

**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. NENA KA AMPE UÉTARSĪNI ÉNKA T'U KURHA'KUARHINI JAKA, JURHÍMPIKUA JINKONI IAMU AMPE** Sirántaru ka ampe éнка xáni jukanharika uetarsinti turhisi jimpo jarhani, eska kurhánkukuariaka ka eska úaka sóntku exénkuarhini ka eska jukanhariaka iamu pakatperhaku ampe, ampe ka ampe jukaski ka jurhasini inteni marhoatakuarhu ka ampe éнка uétarka. Inte pakatperhaku jima'kankusi úati mójtakuhri éнка t'u uékaka.

**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. P'IKÚNKSI ÓJKUTPEKUA PARA ÚNI MARHOANI UANTAJPITARHAKUA** Sésikuari jatsiska kurha. Jkuarini eska úaka marhoani uantajpitarhaku ka nori maiámpini ka noksini kanekua ampe kurhachini énkari niauaka kurhajkuarini, éнка jamperi k'amakuriaka na jatini jamperi pakatperhaku o éнка maiámpeka na éнка xáni jukaparhaka na éнка jatini uénkuarika pakatperhaku o tumina intsperhateri.

**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. MÓJTAKUNI CHETI MIUKUA UANTAJPITARHAKUERI** Sésikuari jatsiska mójtakuhri ka no maiámpeni nani énkari t'u marhoatakuarhu uéjka compañía telefónica arhikata ka no tsítani cheti miukua. Ima mójtakukua uetarsinti úkuarini ma ekuatsi t'amu atákuarhu ajamperi énkari kurhajkuariaka isi iumu jurhiatiku, énkari isi uekaka.

**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. UANTAJPITARAKUA KA AIÁTSPEKUA NA ÉNKA XÁNI MAROAUAKA** Jatsiskari sésikua eska jima énkari maiámpejka cheti árchitarakuechani jaiápanhentskua jatsika ka eska úaka marhoatani. Aiátspekueri ampe, jatsiskari sésikua eska árchitatarakua k'amarukueri énkaksini íntsipikuarichini jaka jatsika aiátspekua xánimintu t'amu ekuatsi ka tempini jurhiatekua.

**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. ESKA ÚAKA MARHOATANI KA NO JARHANI NO SESI KAMINAKUA** Jatsiskari sésiku eska, énkari kurhákuaka imechani énkaksini atarachintka marhoatakua árchitarakua k'amarukueri eska marhoaukaksi.

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



**8. KUAJCHAKUA JAKANKURHIKUEI KA ÉNKA K'UIRIPUERI AMPE MÍTIKUA** Jatsiskari sésikua eskari jatsiaka kuajchaku he ti jakankurhikua ampe ka cheti avantájpitarahakuera ampe ka ima ampe éнка mítintskuerika; ima énkakini intspikuarhichika jatsisti parakini perachini Aviso de Privacidad. T'u'kuri úaka kurhákuarini énkakini uantajpani jauaka ima énkari maiámuni jaka éнка aiátspeni jaka marhoatakua ampe ka úrakua, o jistu materu neneri mítikuarhita ampe.

**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. AMPAKITI KA MAJKUENI K'UETSAPKUA JATSİKA IMA RED ARHİKATA** Jatsiskari sésikua eskari intsínaka marhoatakua ampe éнка ampakiaka eska na jaka uaxastakata IFT arhikata jimpo. Jatsiskari sésikua eska imani énkari maiámujka no ójkutpeaka, inchaakuaka, o exéni jauaka o xarhataka o no sési úminaka imani ampe éнка jukanharika úratakuecharhu o marhoatspekuecharhu ka eska patsákuariaka cheti ampe ka kuajchakuarika red arhiakata.

**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** Jatsiskari sésikua eska imani énkari piákujka eskakini íntskuaka eska ampe maimparini, ka sési eska neeka siránta jimpo, o axákuarhu uertaini: factura arhikata, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.

**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.



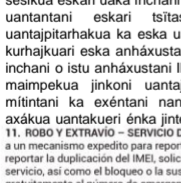
**11. SĪPÁNI O TSĪTANI- KÓKUANI UATAJPIKUA** Jatsiskari sésikua eskari úata inchani sóntku nena ka nani énkari úaka uantantani eskari tsítaska oksini sípachika cheti uantajpitarhaku ka eska uantantaka eska tsímaniska IMEI, kurhajkuari eska anháxustakaksi ka istu eska nonema úaka inchani o istu anháxustani IMEI. Isturi úaka inchani no ampe maimpekua jinkoni uantajpitarakuarhu 911, éнка úaka mítintani ka exéntani nani éнка úkuarika uantájpiku o axákua uantakuari éнка jinteka para jarhoatanani.

**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.



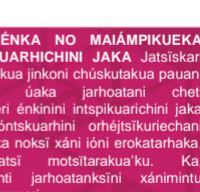
**12. JARHOAJPERHATA ÉNKA NO MAIÁMPIKUEKA IMERI ÉNKAKINI INTSPIKUARHICHINI JAKA** Jatsiskari sésikua inchani no maiámpeka jinkoni chúskutaku pauani pauani nani énkaksini úaka jarhoatani cheti uantajpitarhaku imeri énkakini intspikuarichini jaka ka énkari erakuaka uantóntskuarhini orhétsikuriechani jinkoni jatsiskari sésikua eska noksi xáni ióni erokatarhaka, xánimindi tanimu ekuatsi motsitaraku'ku. Ka, uatapikuarikuecha uetarsinti jarhoatanksini xánimintu tempini ka iumu jurhiatiku jamperi.

**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. EXÉRHATAKUA TELEVISIÓN ÉNKA MAIÁMPIKUEKA** Jatsiskari sésikua intsínani no ampe maiámpiku jinkoni iamu jasí xarhatakuechani éнка jinteka TV abierta, ka istu, eska no xarhatakaksi imani ampe éнка t'u no kurhajkuarika.

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

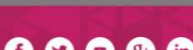


**14. KUAJCHAKUA INSTITUCIÓN ARHIKATECHERI** Jatsiskari sésikua uantapikuarhini k'umánchikua orhétsikurirhu Instituto Fededral de Telecomunicacines arhikatarhu éнка ampe no sési marhoani jaka cheti úratakuecha o éнка mape noksi sési árchikuarhini jaka.

**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