

# APASPOJ DERECHOJ MINIMOJ SERVICIOJ PUBLICOJ DE TELECOMUNICACIONEJ QUIIH CANLOJ QUIIH OCÖIPAH IHA

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

Lengua: SERI

**1. ZIIX APIMOQUEPE QUIIH TAAX ME SEXL CAHA**, ziix quisax mesitala cah xah, zix anicaitom moquepe quiih ihexl impoa, xiica iquicöi quiih ptiimis quii apimoquepe quiih hihexl mocoa ha, iticompaïi miseipot ha xa, ziix quisax ziix quiih me sitalaca ha quiih iquime ihafainim imaha ha.

**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. ZIIX ICAMIIT MOMZO QUIIH IHA MOCOA HA**, Ziix anicaitom quiih xiica iquihcöi quiih ziix iha momzo quiih pocotax cöicamit mocoa

**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. APASPOJ ITINYEXL QUIIH, XIICA ITICÖI QUIIH MIZJ SPAA CAH HA:** contrato inyaii quiih cocsar itoom quiih taax sah ca ha, xiica iticoi quiih mos mizj spaa cah ha, ziix insaipot hac xiica iquihcöi xaah, contrato quiih me impoquepe taax ijhihacotaj isiyaj ha.

**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. TERMINAL QUIIH CÖISAHAPATJC** ziix moactiim quiih cöisahapatcj hac tom zo soniy cah ha, ziix quiih hanxö me somitoj cah ha, contrato inyaii quiih ihitpocitiim taah, pocota impaipot taax mos sehe cöspah ha.

**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. ZIIX ANICAITOM QUIIH ICOSX** xiica cöitalaoj imah pac aquix pomtax taax mos ziix anicaitom zo ihitalaoj zo ihexl mocoa ha, xo mos ziix anicaitom quiih yasx quiih coi tixo saah cah ha, zix mexl quiih zaah iticöitax 24 itipafin taax sehe comcoa ha, ixap 5 itipafin tax mos sehecrocöa ha.

**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. ZIIX HANICAITOM MOACTIM XAH XIICA IQUIHCÖI** Ziix quisax me sitala ha quiih me samx caha xica iquicöi quiih mizj hantcöihip hac, garantía iquicöi quiih ixaap 90 cösitai iha caha.

**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. ZIIX QUIIH MIZJ CÖISAHACTIM XAH, XIICA QUISTOX QUIOII QUIIH CÖISANLOJ XAH** hizaax compamit taax, Xiica mehitalaoj quiih mizjpatax hihactim insiyah ha

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



**8. ZIIX ME MICP HAC IQUIHCÖI APESXÖ** xiica misoj com iquihcöi quiih taax apesxö iha, xica quistox quicot miton xah, ziix quiiisax ziix zo me quitala quiih tiix taax pocotax me samx caha ha. Me impoquepe taax ziix quiiisax ziix zo me quitala quiih mos mihax icaitom ocao xiica ihma pac mesitala pi ipai

**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. RED MOACTIIM QUIIH SIPI CAHA HA PTESATAZO CAHA** Ziix moactim quiih servicioj iquicöi quiih IFT quiih ocatx quiih smiis caha, ziix quiiisax ziix zo me quitala quiih ziix impi zo oh meha imaa ha.

**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. FACTURAJ** Ziix quisax ziix zo me quitala quiih mizj hantpop taah, apaspoj itiinyaipot, xiica inyaipot, servicioj telecomunicaionej quiih ocatx quiih tax tom zo iponyaii tax mesquetx cah ha

**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. HACX IMPOCATX MEHPOCOZX- HANT ANISCAITOM** Ziix hanicaitom inyaa quiih acximpoctx taax caha icahacöat mocoa ha, taax IMEI moactim quiih xah ziix moactin quiih icpititcöisatocel ha, 911 quiih mos anicaitom mocoa ha

**11. ROBO Y EXTRAÍO – 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. MIHAX CÖISPAI HAAC TOM ZO SONYAI CAHA** zaah itax 24 quiih iticömiquepe quiih poha taax hant aniscaitom ac taax anicahitom mocoa ha zaah cooxcax, minuto quiih tazo itipomofin taax mihax sahizi cah ha, ixaap 15 coii itipomofin taax mihax saizii cah ha

**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. ZIIX APAMIL HAHIPOT** ziix apamalin inayipot quiih pocotax ihamalim mocoa ha, servicios mozmo mos cöihapoin mocoa ha.

**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. INSTITUCIONEJ QUIIH MIHAX SAIZI CAHA HA** ziix minquepe zo apohca taax Instituto Federal de Telecomunicacionej ac anicaitom mocoa ha

**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