**1.- Nombre de la Regulación:**

|  |
| --- |
| Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión |

**2.- Fecha de expedición y vigencia:**

|  |
| --- |
| Fecha de expedición: 06/12/2021 |
| Fecha de publicación en el DOF: 25/01/2022 |
| Tipo de vigencia: Indefinida  |
| Inicio de la vigencia: 24/02/2022  |
| Término de la vigencia: No aplica  |

**3.- Autoridad o autoridades que la emiten:**

|  |
| --- |
| Instituto Federal de Telecomunicaciones y Procuraduría Federal del Consumidor  |

**4.- Autoridad o autoridades que la aplican:**

|  |
| --- |
| Instituto Federal de Telecomunicaciones y Procuraduría Federal del Consumidor |

**5.- Ámbito de Aplicación**

|  |
| --- |
| Ámbito de Aplicación: Federal |

**6.- Fechas en que ha sido actualizada:**

|  |
| --- |
| 27/10/2023 |

**7.- Tipo de ordenamiento jurídico:**

|  |
| --- |
| Acuerdo |

**8.-** **Índice de la Regulación:**

|  |
| --- |
| Tabla de contenido[ACUERDO MEDIANTE EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, DETERMINAN LOS DERECHOS MÍNIMOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN LA CARTA A QUE HACE REFERENCIA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN 1](#_Toc113283697)[I. LIBERTAD DE ELEGIR 2](#_Toc113283698)[II. ACCESO A LA INFORMACIÓN 3](#_Toc113283699)[III. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS 4](#_Toc113283700)[Modificaciones del contrato 5](#_Toc113283701)[Contrato registrado ante PROFECO e inscrito en el IFT. 5](#_Toc113283702)[Vigencia 6](#_Toc113283703)[Terminación del Contrato 6](#_Toc113283704)[Penas razonables, proporcionales, recíprocas y equitativas. 7](#_Toc113283705)[Servicios adicionales 7](#_Toc113283706)[Renovación del contrato 7](#_Toc113283707)[Tarifas registradas ante el IFT 7](#_Toc113283708)[Devoluciones y Bonificaciones 7](#_Toc113283709)[IV. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL 8](#_Toc113283710)[V. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO 8](#_Toc113283711)[VI. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS 9](#_Toc113283712)[Garantías 9](#_Toc113283713)[Reparaciones 9](#_Toc113283714)[Restitución de equipos 10](#_Toc113283715)[VII. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN 10](#_Toc113283716)[Acceso en igualdad de condiciones 10](#_Toc113283717)[De las personas con discapacidad 10](#_Toc113283718)[Centros de atención 10](#_Toc113283719)[Información Accesible 10](#_Toc113283720)[Páginas de Internet accesibles 11](#_Toc113283721)[Equipos y dispositivos accesibles 11](#_Toc113283722)[VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD 11](#_Toc113283723)[Datos personales 11](#_Toc113283724)[Aviso de privacidad 11](#_Toc113283725)[Publicidad 11](#_Toc113283726)[IX. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED 12](#_Toc113283727)[Calidad en el servicio 12](#_Toc113283728)[Neutralidad de la red 12](#_Toc113283729)[X. FACTURACIÓN 12](#_Toc113283730)[Suspensión del servicio 13](#_Toc113283731)[Restablecimiento del servicio y reconexión 13](#_Toc113283732)[Cobro por duración de las comunicaciones 13](#_Toc113283733)[XI. ROBO Y EXTRAVÍO – SERVICIOS DE EMERGENCIA 13](#_Toc113283734)[Robo y extravío 13](#_Toc113283735)[Servicios de emergencia 14](#_Toc113283736)[XII. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR 14](#_Toc113283737)[XIII. TELEVISIÓN DE PAGA 15](#_Toc113283738)[Recibir gratuitamente las señales de televisión abierta (TV Abierta) 15](#_Toc113283739)[Bloqueo de aplicaciones o servicios 15](#_Toc113283740)[Control parental 15](#_Toc113283741)[XIV. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES 15](#_Toc113283742)[Representación colectiva 15](#_Toc113283743)[TRANSITORIOS 15](#_Toc113283744)[Anexo 1 16](#_Toc113283745)[Herramientas para empoderar a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones. 16](#_Toc113283746)[Anexo 2 17](#_Toc113283747)[VERSIÓN EJECUTIVA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 17](#_Toc113283748) |

**9.-** **Objeto de la Regulación:**

|  |
| --- |
| Determinar los derechos mínimos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones que se incluyen en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión |

**10.- Materias, sectores y sujetos regulados:**

|  |
| --- |
| Materia:Telecomunicaciones  |
| Sector: Operadores de servicios de telecomunicaciones alámbricas |
| Sector: Operadores de servicios de telecomunicaciones inalámbricas |
| Sector: Otros servicios de telecomunicaciones |
| Regulado: Concesionarios y autorizados |

**11.- Otras regulaciones vinculadas o derivadas de esta regulación:**

|  |
| --- |
| * Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
* Reglas de Portabilidad Numérica
* Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones
* Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo
* Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil
* Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia,
* Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad
* Acuerdo por el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones modifican el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicado el 25 de enero de 2022
 |

**12.- Trámites y Servicios relacionados con la Regulación:**

|  |
| --- |
| No aplica. |

|  |
| --- |
| No aplica. |

**13.- Inspecciones, verificaciones o visitas domiciliarias relacionadas con la regulación y su fundamento legal:**