**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:**