

Cédula de Información

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:

Cédula de Información

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	¡Error! Marcador no definido.
I. LIBERTAD DE ELEGIR.....	¡Error! Marcador no definido.
II. ACCESO A LA INFORMACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
III. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS;	¡Error! Marcador no definido.
Modificaciones del contrato.....	¡Error! Marcador no definido.
Contrato registrado ante PROFECO e inscrito en el IFT.	¡Error! Marcador no definido.
Vigencia.....	¡Error! Marcador no definido.
Terminación del Contrato.....	¡Error! Marcador no definido.
Penas razonables, proporcionales, recíprocas y equitativas.	¡Error! Marcador no definido.
Servicios adicionales.....	¡Error! Marcador no definido.
Renovación del contrato	¡Error! Marcador no definido.
Tarifas registradas ante el IFT.....	¡Error! Marcador no definido.
Devoluciones y Bonificaciones	¡Error! Marcador no definido.
IV. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL.....	¡Error! Marcador no definido.
V. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO	¡Error! Marcador no definido.
VI. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS	¡Error! Marcador no definido.
Garantías	¡Error! Marcador no definido.
Reparaciones	¡Error! Marcador no definido.
Restitución de equipos.....	¡Error! Marcador no definido.
VII. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
Acceso en igualdad de condiciones	¡Error! Marcador no definido.
De las personas con discapacidad	¡Error! Marcador no definido.
Centros de atención	¡Error! Marcador no definido.
Información Accesible	¡Error! Marcador no definido.
Páginas de Internet accesibles	¡Error! Marcador no definido.
Equipos y dispositivos accesibles	¡Error! Marcador no definido.
VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD	¡Error! Marcador no definido.
Datos personales.....	¡Error! Marcador no definido.
Aviso de privacidad	¡Error! Marcador no definido.
Publicidad.....	¡Error! Marcador no definido.
IX. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED.....	¡Error! Marcador no definido.
Calidad en el servicio.....	¡Error! Marcador no definido.

Cédula de Información

Neutralidad de la red.....	¡Error! Marcador no definido.
X. FACTURACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
Suspensión del servicio	¡Error! Marcador no definido.
Restablecimiento del servicio y reconexión	¡Error! Marcador no definido.
Cobro por duración de las comunicaciones	¡Error! Marcador no definido.
XI. ROBO Y EXTRAVÍO – SERVICIOS DE EMERGENCIA.....	¡Error! Marcador no definido.
Robo y extravío	¡Error! Marcador no definido.
Servicios de emergencia	¡Error! Marcador no definido.
XII. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR	¡Error! Marcador no definido.
XIII. TELEVISIÓN DE PAGA.....	¡Error! Marcador no definido.
Recibir gratuitamente las señales de televisión abierta (TV Abierta).....	¡Error! Marcador no definido.
Bloqueo de aplicaciones o servicios.....	¡Error! Marcador no definido.
Control parental	¡Error! Marcador no definido.
XIV. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES	¡Error! Marcador no definido.
Representación colectiva	¡Error! Marcador no definido.
TRANSITORIOS	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 1.....	¡Error! Marcador no definido.
Herramientas para empoderar a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones.	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2.....	¡Error! Marcador no definido.
VERSIÓN EJECUTIVA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	¡Error! Marcador no definido.

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

Cédula de Información

- 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.

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

No aplica.