

# GUÍA DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



**ift**

INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

# OBJETIVO

Esta guía tiene como objetivo ayudarte a conocer qué es lo que necesitas tomar en cuenta para realizar la contratación de un servicio de telecomunicaciones, que se adapte a tus necesidades, y lo más importante, para que no te lleves sorpresas.

Antes de tomar una decisión sobre qué servicio de telecomunicaciones contratar y con quién, permítenos ayudarte.

Contesta estas preguntas y busquemos el mayor beneficio para ti.





# PRIMER PASO

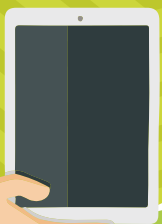
01

## ¿QUÉ SERVICIO(S) NECESITO?

Lo primero que tienes que analizar es cuál o cuáles son los servicios de telecomunicaciones que necesitas.

Actualmente, las empresas te ofrecen servicios empaquetados, conocidos "doble play" y "triple play".

PERO, es importante que analices, si requieres todos esos servicios o solamente algunos de ellos. Esto te permitirá evitar gastos innecesarios.



# SEGUNDO PASO

02

## ¿QUÉ EMPRESAS OFRECEN SUS SERVICIOS EN MI COLONIA O EN LA REGIÓN DONDE NORMALMENTE LOS UTILIZO?

Te recomendamos identificar cuáles son las empresas que prestan sus servicios en tu colonia, en caso de que requieras un servicio fijo. Algunas empresas publican en sus páginas de Internet la cobertura donde ofrecen sus servicios.

En caso de que requieras un servicio móvil, verifica que la cobertura garantizada de la empresa cubra la región donde normalmente utilizarás tus servicios.

Consulta la cobertura garantizada de los servicios móviles [AQUÍ](#).

Te recomendamos contratar tu servicio con los proveedores que tengan cobertura en los sitios en donde requieres usar los servicios de telecomunicaciones.



# TERCER PASO

03

## ¿QUÉ TARIFA O PLAN TARIFARIO ELEGIR?

Una vez que tienes claro qué servicio necesitas y qué empresas te lo puede prestar, es importante que analices las tarifas y los planes que ofertan las empresas, para elegir el que se adapte a tus necesidades en cuanto a precio, canales, minutos, llamadas, mensajes de texto "SMS", megas para navegar en Internet, velocidad, etcétera.

Para ello, el Instituto ha desarrollado una herramienta que te facilita tomar esta decisión tan importante, el "Comparador de Servicios de Telecomunicaciones" da clic y compara: <http://comparador.ift.org.mx>



# CUARTO PASO

04

## REVISA LOS CONTRATOS

Es importante que sepas que los contratos de adhesión contienen los términos y condiciones para la prestación del servicio que contrates y las obligaciones a las que estarás sujeto.

Antes de firmar algún contrato con las empresas, revisa lo siguiente:

### a. Registro.

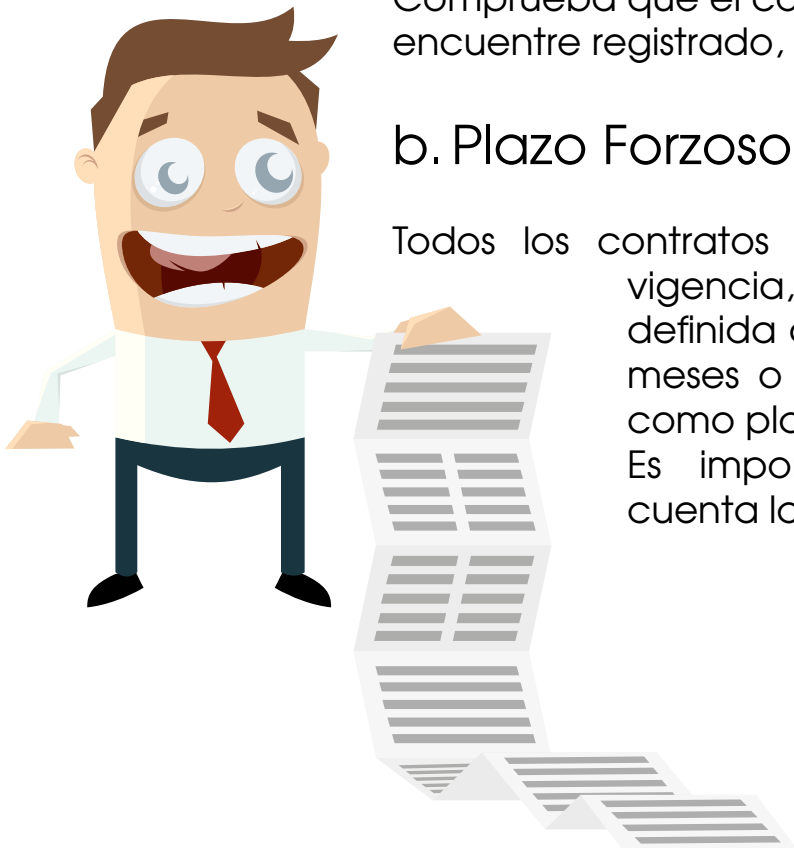
La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión obliga a todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones a registrar sus contratos de adhesión ante el Instituto y la Profeco.

Comprueba que el contrato que vas a firmar se encuentre registrado, consúltalo [AQUÍ](#)

### b. Plazo Forzoso.

Todos los contratos de adhesión tiene una vigencia, ya sea indefinida, o bien, definida a una cierta cantidad de meses o años, lo que se conoce como plazo forzoso.

Es importante que tengas en cuenta la vigencia del contrato ya



Es importante que tengas en cuenta la vigencia del contrato ya que, en caso de querer cancelar el servicio antes de esta fecha, se pueden generar cargos que no tenías considerados, por concepto de penas convencionales.

### c. Pero... ¿Qué son las Penas Convencionales?

La pena convencional es la obligación de pagar alguna cantidad determinada, por el incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en el contrato de adhesión. Por ejemplo, por terminar de manera anticipada el contrato antes de que venza el plazo forzoso.

¡Analiza las penas convencionales antes de firmar tu contrato y no te dejes sorprender!

### d. Cobros Adicionales.

Revisa los cobros extras que se te puedan generar por concepto de suscripción, instalación o contratación, ya que esto evitará que en tus facturas tengas cargos no deseados.



# Y UN ÚLTIMO PASO...

Al momento de la firma del contrato de adhesión exige una copia y guárdala, ya que en caso de tener alguna diferencia con la empresa, será la mejor prueba para reclamar tus derechos como usuario.

No olvides que por obligación la empresa tiene que entregarte tu Carta de los Derechos de los Usuarios. Consúltala [AQUÍ](#)







**ift**

INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

**Instituto Federal de Telecomunicaciones**

Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena,  
Deleg. Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México.  
Tel: 5015-4000  
[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)