



10

Medidas de preponderancia en beneficio del usuario de telefonía móvil

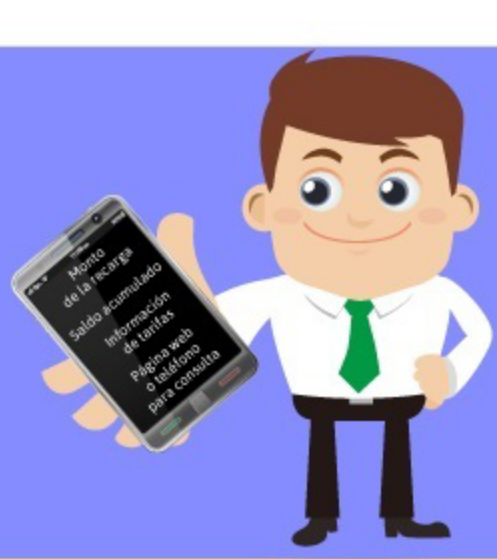
El **Agente Económico Preponderante (AEP)** es la empresa o grupo de empresas que cuentan directa o indirectamente con una participación nacional mayor al 50% en los servicios de telecomunicaciones o radiodifusión.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones declaró a Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (Telcel) como Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones móviles, imponiéndole en beneficio de los usuarios, entre otras, las siguientes medidas:

1

Recarga de tiempo aire

Cada vez que recargues tiempo aire debes recibir SIN COSTO un mensaje SMS con información sobre tu saldo y las tarifas aplicables.



2

Servicios adicionales y promocionales

No pueden condicionarte para que contrates bienes o servicios que no desees, como seguros, equipos, entre otros. Ni cobrar servicios que no se contemplen en el contrato.



3

Número gratuito para atención y cancelación

El número telefónico gratuito debe permitirte efectuar la contratación y cancelación de tus servicios con la misma facilidad. Una vez cancelado tu servicio no deben efectuarte nuevos cargos.



4

Información y cobro de tus servicios

Los cargos, costos y conceptos de tus servicios contratados deben estar desglosados en tu factura.

Si eres usuario de prepago, puedes consultar esta información en la página de Internet o a través del número telefónico gratuito del AEP.



5

Bienes o servicios adicionales

Si contrataste algún bien o servicio adicional que no sea de telecomunicaciones, tu factura debe permitir hacer el pago por separado. Si estás al corriente en los pagos de los servicios o bienes adicionales, no deben interrumpirlos por adeudos asociados.



6

Tú decides

El AEP no debe condicionarte para la contratación de servicios empaquetados, TÚ puedes decidir si contratas los servicios en paquete o por separado.



7

Roaming

Si estás en otra ciudad o estado, no te deben cobrar ROAMING por utilizar sus servicios.



8

Restricciones o cancelaciones en prepago

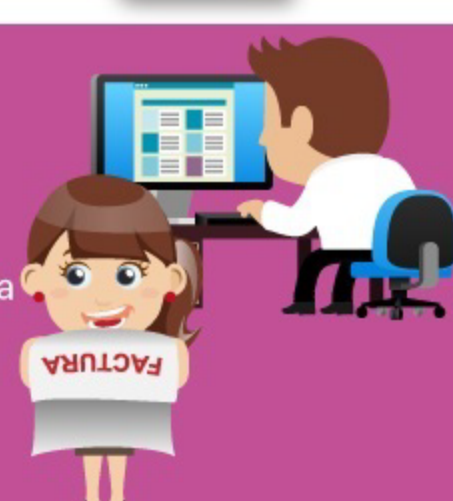
Tu operador debe informarte sobre cualquier cambio en las políticas de restricciones o cancelaciones, así como las opciones de reactivación.



9

Penalizaciones por terminación de contrato

Si quieres terminar tu contrato de manera anticipada, tienes derecho a conocer a detalle en tu factura o en la página de Internet del operador el monto de la penalización.



10

Calidad del servicio

Tienes derecho a conocer la calidad del servicio de voz e Internet que brinda tu operador, revisalo en tu contrato y en su publicidad o página de internet.



#SoyUsuario

La Coordinación General de Política del Usuario te proporciona la información que necesitas para hacer valer tus derechos. Cualquier duda o aclaración ¡llámanos! Al 01800 2000 120



ift

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES