



**CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES  
(Versión ejecutiva)**

**PRINCIPALES DERECHOS:**

**I. LIBERTAD DE ELEGIR.**

TÚ TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.

**II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.**

TÚ TIENES DERECHO a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tu mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que deseas contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas siguientes a tu solicitud. Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho a cancelarlo de manera gratuita.

TÚ TIENES DERECHO a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad.

**III. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS.**

TÚ TIENES DERECHO a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato, de manera clara, suficiente, veraz y precisa.

TU TIENES DERECHO a que el contrato este personalizado para satisfacer tus necesidades siempre y cuando no tengas el caracter de consumidor, contrates servicios mayoristas o bien se traten de servicios destinados a dependencias públicas o grandes corporativos, y el contrato contenga términos y condiciones superiores a las previstos en la NOM-184.

Al momento de contratar, el proveedor deberá entregarte el contrato, el cual debe estar con caracteres legibles a simple vista. El contrato deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo los cuales se prestarán los servicios, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación. Asimismo, deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales.

Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos. Tienes derecho a exigir al proveedor que cumpla con las condiciones ofrecidas o implícitas en el contrato y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que difunda u ofrezca.



#### **IV. CARGOS POR SERVICIO.**

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).

TÚ TIENES DERECHO a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.

TÚ TIENES DERECHO a que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida tu proveedor de servicios, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados. En ningún caso, el proveedor podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente.

#### **V. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL.**

TÚ TIENES DERECHO a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato. Recuerda que existen indicadores de calidad los cuales son revisados y publicados periódicamente por el organismo regulador de México.

TÚ TIENES DERECHO a que, en la prestación de los servicios, el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que se te bonifique si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que presentes una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo. En caso de no otorgar garantía, el proveedor debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

#### **VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN.**

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio.

TÚ TIENES DERECHO a conocer la cobertura del proveedor, la cual podrás consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de internet del proveedor y deberá proporcionártela en caso de que la solicites.

TÚ TIENES DERECHO a que te respeten la tarifa registrada ante el Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, que ofrecen los proveedores de cualquier servicio de telecomunicaciones. En caso de que las tarifas que te apliquen no se encuentren registradas ante el Instituto, o si lo están, no se te respetan, puedes presentar tu queja o denuncia.



## **VII. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tu información personal, como tu nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros.

Asimismo, tiene la obligación de informarte qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. Tienes derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que autorizaste y en todo momento, tienes derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.

En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como “Derechos ARCO”. En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, el proveedor debe notificarte.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, tales como fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos que identifiquen el origen y destino de éstos, entre otros, garantizando su confidencialidad y privacidad.

TÚ TIENES DERECHO a no recibir llamadas de tu proveedor o de cualquier otro, para promover o vender servicios o paquetes, a menos que expresamente manifiestes tu consentimiento.

## **VIII. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.**

TÚ TIENES DERECHO a contar, previa solicitud de tu parte, con equipos o dispositivos, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

TÚ TIENES DERECHO a que las instalaciones o centros de atención al público de tu proveedor, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad, así como con personal capacitado para que tú recibas una atención adecuada.

## **IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.**

TÚ TIENES DERECHO a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda discriminar por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.

TÚ TIENES DERECHO a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red, a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios. También tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de internet.



#### **X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.**

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.

#### **XI. DERECHO A LA PROTECCIÓN.**

TÚ TIENES DERECHO a la protección y representación de Profeco para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.

TÚ TIENES DERECHO a presentar quejas y denuncias ante el Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, ante cualquier incumplimiento del proveedor. Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante Profeco, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, no te suspendan los servicios de telecomunicaciones por falta de pago.

Tienes derecho a presentar una queja ante el Comisión Reguladora de Telecomunicaciones por las fallas de los servicios o incumplimientos de los operadores a sus obligaciones, a efecto de que se hagan las verificaciones correspondientes y, en su caso, se inicie un procedimiento de sanción.

TÚ TIENES DERECHO a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor, para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser Profeco, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 consumidores afectados que firmen la demanda.

Estos son tus principales derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes y aplicables que el proveedor de servicios tiene la obligación de respetar.

Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones <https://www.gob.mx/crt> o la página de la Procuraduría Federal del Consumidor [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx).