

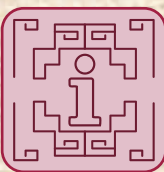
Carta de Derechos Mínimos de las Personas Usuaras de Servicios de Telecomunicaciones

Lengua ↻ Español



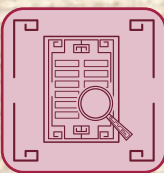
Libertad de elegir

Tienes derecho a elegir el servicio, el proveedor, el equipo o el dispositivo que desees contratar; el paquete, plan o tarifa y forma de pago, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.



Acceso a la información

Tienes derecho a que te informen a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita: las características de la tarifa, plan o paquete que contrates, el monto total a pagar; los términos y condiciones del contrato, así como procedimientos de contratación de los servicios.



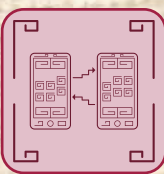
Condiciones de contratación, claras, justas y equitativas

El contrato solo podrá ser modificado con tu consentimiento y deberá estar autorizado y registrado ante la Profeco.



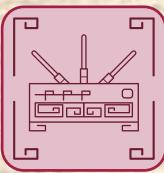
Desbloqueo de equipo terminal

Es tu derecho solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que te exijan mayores requisitos que tu solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación y te deben proporcionar la clave de desbloqueo.



Portabilidad del número telefónico

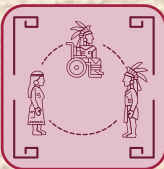
Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número. Al solicitar la portabilidad se cancelará automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados.



Equipos terminales y garantías

Es tu derecho que te informen si el equipo terminal de tu propiedad o el que te proporcionen, se encuentre homologado para recibir el servicio.

La garantía del equipo terminal que te proporcione el proveedor no debe ser menor a 90 días. Si el equipo entra a garantía, el tiempo que dure la reparación del equipo no se deberá descontar de la garantía.

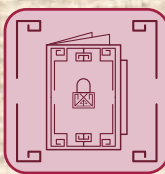


Accesibilidad y no discriminación

Tienes derecho a que los proveedores te presten el servicio en igualdad de condiciones y que no te discriminen por ninguna razón que atente contra la dignidad humana.

Las personas con discapacidad deberán recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones y podrán acceder a mecanismos que les permitan suscribir contratos.

Los proveedores deberán contar con instalaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad, así como información, páginas de Internet y equipos accesibles.



Protección de datos personales y privacidad

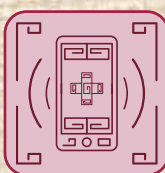
Es tu derecho que el proveedor proteja tus datos personales, para lo cual deberá poner a tu disposición el Aviso de Privacidad.

Solo con tu consentimiento se podrá transferir tu información a terceros y recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales o recibir publicidad.



Facturación

Es tu derecho que el proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, tu factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos, así como informarte la manera de consultar el estado de cuenta o el detalle de tus consumos.



Robo y extravío servicios de emergencia

Es tu derecho acceder a mecanismos para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, así como acceder de manera gratuita al número de emergencia 911.



Atención gratuita del proveedor

Es tu derecho acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónica del proveedor.

El proveedor debe resolver tus quejas en un plazo no mayor a 15 días naturales cuando sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.



Televisión de paga

Tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de televisión abierta (TV Abierta), al bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios que solicites, y a que te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte.



 /ProfecoOficial
 @profeco
 @profecooficial

 @Profeco
 @AtencionProfeco

Teléfono del consumidor
55 5568 8722 - 800 4688722



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal del Consumidor