Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

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.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. - ECONOMÍA. - Secretaría de Economía. - Procuraduría Federal del Consumidor. - Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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.

ANTECEDENTES

1. El 24 de diciembre de 1992, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), estableciendo que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, determinando sus funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
2. El 11 de junio de 2013, fue publicado en el DOF el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (Decreto), que creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes, y como autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.
3. El 10 de septiembre de 2013, quedó integrado el IFT, en términos de lo dispuesto por el artículo sexto transitorio del Decreto, mediante la ratificación por parte del Senado de la República de los nombramientos de los Comisionados que integran su órgano de gobierno y la designación de su Presidente.
4. El día 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión".

5. El 4 de septiembre de 2014, se publicó en el DOF el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" (Estatuto Orgánico), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014.
6. Con fecha 20 de septiembre de 2016, la PROFECO y el IFT celebraron un convenio de colaboración, con el objeto de establecer las bases de colaboración, coordinación y concertación, conforme a las cuales, dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, establecieron líneas de trabajo conjunto y acciones para la protección de los derechos e intereses de los consumidores, como usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
7. El 12 de noviembre de 2014, se publicó en el DOF el "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite las Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos" y, cuya última modificación de las Reglas de Portabilidad Numérica fue publicada en el DOF, el 8 de noviembre de 2021.
8. Con fecha 6 de julio de 2015, se publicó en el DOF 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".
9. Con fecha 2 de diciembre de 2015, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y modifica el plan técnico fundamental de numeración, publicado el 21 de junio de 1996." y, cuya última modificación fue publicada en el DOF el 2 de abril de 2018.
10. El 23 de diciembre de 2016, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos generales de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad", mismo que entró en vigor el 22 de enero de 2017.
11. El 17 de enero de 2018, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado el 30 de agosto de 2011, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicada el 27 de junio de 2012", mismo que entró en vigor el 18 de marzo de 2018.
12. El 8 de marzo de 2019 se publicó en el DOF la "NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012)".
13. El 30 de diciembre de 2019, se publicó en el DOF el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (Reglamento).
14. El 12 de febrero de 2020, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones", mismo que entró en vigor el 12 de mayo de 2020.
15. El 25 de febrero de 2020, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo", mismo que entró en vigor el 25 de mayo de 2020".

16. El 29 de septiembre de 2020, se publicó en el DOF el "ACUERDO por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor", que en congruencia con los Ejes Generales del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, en específico en el eje III "Economía", el quehacer de la PROFECO se orienta a empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana.
17. El 5 de julio de 2021, se publicaron en el DOF los "Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet", mismos que entraron en vigor el 3 de septiembre de 2021.

CONSIDERANDOS

PRIMERO. - ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. El tercer párrafo del artículo 28 constitucional, señala que la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses. Dicho precepto reconoce constitucionalmente los derechos de los consumidores y la necesidad de su protección legal como derechos fundamentales, asimismo, abre la posibilidad para que el legislador y el intérprete constitucional amplíen y desarrollen esos derechos para su efectiva protección.

Que de conformidad con el artículo 20 de la LFPC, la PROFECO es un organismo público descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que conforme al artículo 1 fracciones III, IV y V de la LFPC, son principios básicos en las relaciones de consumo, la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, que representen; y, el acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores.

Conforme a lo establecido en el artículo 24, fracciones I, IV, V, XII, XIV, XV, XVI y XXVII de la LFPC, la PROFECO tiene facultades para promover y proteger los derechos del consumidor, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere dicho precepto legal; celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del Gobierno de la Ciudad de México y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LFPC y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento; registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable; así como procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

Que de conformidad con lo establecido por el artículo 24, fracciones VI y IX de la LFPC, le corresponde orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores, así como promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a éstos el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.

Asimismo, en términos de lo dispuesto por el artículo 27 fracciones I, XI y XII de LFPC, corresponde al Procurador Federal del Consumidor representar legalmente a la PROFECO; expedir los lineamientos,

criterios y demás normas administrativas que permitan a la PROFECO el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas, y las demás que le confiera dicha ley y otros ordenamientos; y, en términos del artículo 9 fracción III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene la facultad de expedir los acuerdos y demás lineamientos y criterios necesarios para el funcionamiento de la PROFECO.

Por otra parte, el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), establece que corresponde al IFT y a la PROFECO determinar los derechos mínimos que deben incluirse en la Carta de Derechos materia del presente Acuerdo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Subprocurador de Telecomunicaciones es el servidor público que propone al Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deben incluirse en la carta a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 191 de la LFTR, así también, debe coordinarse con el IFT para la actualización de dichos derechos y su difusión correspondiente a través de los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

SEGUNDO. - ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL IFT. De conformidad con el artículo 28, párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución), el IFT es un órgano constitucional autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes.

Asimismo, el segundo párrafo del artículo 7 de la LFTR, señala que el IFT tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a otras autoridades en los términos de la legislación correspondiente.

Por otra parte, el cuarto párrafo del artículo 191 de la LFTR, establece que corresponde al IFT y la PROFECO determinar los derechos mínimos que deben incluirse en la Carta de Derechos materia del presente Acuerdo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, fracción II de la LFTR, corresponde al Pleno del IFT, emitir su Estatuto Orgánico, en el cual se establecerán las facultades que ejercerán las diversas unidades del mismo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71, fracción II del Estatuto Orgánico, le corresponde a la Coordinación General de Política del Usuario del IFT, en coordinación con la PROFECO, determinar los derechos mínimos que se deben incluir en la carta a que se refiere el artículo 191 de la LFTR.

TERCERO. - PUBLICACIÓN DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-184-SCFI-2018, ELEMENTOS NORMATIVOS Y OBLIGACIONES ESPECÍFICAS QUE DEBEN OBSERVAR LOS PROVEEDORES PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES (CANCELA A LA NOM-184-SCFI-2012). El 08 de marzo de 2019 se publicó en el DOF, la NOM-184-SCFI-2018, misma que entró en vigor el 04 de septiembre de 2019 y en la cual se integraron nuevas prerrogativas a favor de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las cuales se consideraron para la integración y actualización de la presente Carta de Derechos, materializada en este Acuerdo.

CUARTO. - DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS EMITIDAS POR EL IFT. En el presente Acuerdo fueron consideradas las distintas actualizaciones de las disposiciones administrativas emitidas por el IFT, así como otras recién emitidas, siendo éstas: las Reglas de Portabilidad Numérica; los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada

relacionada con los servicios de telecomunicaciones; los 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; los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia, y los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, en las cuales también se incluyen prerrogativas a favor de los usuarios.

QUINTO. - La Actualización de la Carta de Derechos se realiza a partir de la publicación de la NOM-184-SCFI-2018 y, considerando la actualización y emisión de disposiciones administrativas emitidas por el IFT, en las que se integraron nuevas prerrogativas a favor de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, mismas que deben ser respetadas por los prestadores de servicios.

Lo anterior, para que los usuarios cuenten con información actualizada en un lenguaje claro, directo y sencillo, y con las palabras apropiadas que les permita tomar la mejor decisión al momento de acceder, contratar y utilizar un servicio de telecomunicaciones.

Asimismo, con la finalidad de que los proveedores de servicios y los usuarios de servicios de telecomunicaciones cuenten con un documento de pronta referencia para la consulta de los derechos determinados en el presente y las herramientas tecnológicas para hacerlos valer, se adiciona el Anexo 1 titulado “Herramientas para empoderar a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones” y el Anexo 2 denominado “Versión ejecutiva de la carta de derechos mínimos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones”.

SEXTO. - DETERMINACIÓN DE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR, la PROFECO por conducto de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y el IFT por conducto de la Coordinación General de Política del Usuario, procedieron a actualizar y determinar los derechos mínimos de los usuarios que se incluyen en la carta materia del presente Acuerdo, la cual deben difundir los concesionarios y autorizados de manera permanente en sus respectivos portales de Internet, así como entregarla a los usuarios al contratar sus servicios.

Por todo lo expuesto, la PROFECO y el IFT, en ejercicio de sus atribuciones, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, emiten el siguiente:

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

I. LIBERTAD DE ELEGIR

Tienes derecho a elegir:

1. El servicio, el proveedor y el equipo o dispositivo que desees contratar[1].
2. Paquete, plan o tarifa y forma de pago en prepago o pospago y en este último, decidir si tu consumo será libre o controlado[2].

[1] Artículo 191, fracciones IV y VI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR). Artículo 1, fracción II; y 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Regla 13, fracción V de las Reglas de Portabilidad Numérica.

[2] Numeral 4.6.9 de la NOM-184-SCFI-2018 (NOM-184).

3. El o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal. Para ello, el proveedor debe obtener tu consentimiento expreso[3].
4. No recibir llamadas publicitarias de tu proveedor, a menos de que exista tu consentimiento expreso[4].
5. El sistema de atención con los que cuenta el proveedor, para presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, cancelar los servicios o cualquier trámite relacionado con estos[5].

II. 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:

6. Las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios, sus características y su número de registro ante el IFT, en un formato simplificado, así como cualquier otro cargo que se pueda efectuar por la prestación de los servicios[6].
7. El monto total a pagar por el servicio o producto que te ofrezcan, de manera notoria y visible[7].
8. Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea esta al contado o a crédito.
9. Los requisitos y procedimientos de contratación de los servicios, así como los términos y condiciones del contrato tales como: penalidades, calidad, tarifa, opciones de pago, cancelación anticipada y políticas de uso, para la utilización de los servicios y la cobertura donde se presta el servicio antes de firmarlo[8].
10. La política de uso justo establece los criterios, condiciones, políticas, reglas, límites y restricciones que se aplicarán al uso de los servicios[9].
11. Tus derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones y a que te entreguen esta Carta[10].
12. Las velocidades mínimas de Internet garantizadas[11].
13. Tu saldo y su vigencia de manera gratuita, así como las promociones y condiciones de uso[12].
14. Los medios para efectuar recargas de saldo, y una vez realizadas, el monto, fecha de expiración y la forma para consultar el saldo, así como la oferta comercial activada o beneficios incluidos[13].

---

[3] Artículos 10 y 86 BIS de la LFPC. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso c) subinciso 3, inciso w), e inciso y); 5.2.24; y 5.2.24.2. de la NOM-184.

[4] Artículo 191, fracción XIX de la LFTR.

[5] Numeral 6.2.7 de la NOM-184. Lineamiento Décimo Octavo de los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil (LCSM). Lineamiento Décimo Quinto de los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo (LCSF).

[6] Artículo 195 de la LFTR. Artículo 7 de la LFPC. Numerales 4.4.1, 4.4.2, 4.6.1, 4.6.2 y 4.6.8 de la NOM-184. Artículos 7 y 9, fracción XVI de los Lineamientos de Información Transparente.

[7] Artículo 7 BIS de la LFPC.

[8] Artículos 191, fracción V y 195 de la LFTR. Artículos 1, fracción III; 7; y 43 de la LFPC. Numerales 4.1, 4.4.2 y 4.7 inciso a) de la NOM-184. Artículos 8, fracciones I y IV y 9, fracciones I, II, VI, VIII y X de los Lineamientos de Información Transparente. Lineamiento Décimo Cuarto de los LCSM. Lineamiento Décimo Tercero de los LCSF.

[9] Artículo 9, fracción IX de los Lineamientos de Información Transparente.

[10] Artículo 191, quinto párrafo de la LFTR. Artículo 1, fracción VI de la LFPC. Numerales 3.7 y 4.6.5 de la NOM-184.

[11] Numeral 4.7, inciso a) de la NOM-184.

[12] Artículos 191, fracciones I y XVI de la LFTR. Numerales 4.7, inciso c), 4.8.1, inciso a), y 4.8.2 de la NOM-184.

[13] Artículo 191, fracción I de la LFTR. Numerales 4.8.2 y 4.10 apartado 2) de la NOM-184.

15. Las opciones de los planes o paquetes de consumo controlado y libre, al contratar un servicio en pospago[14].
16. La notificación oportuna de que estás próximo a consumir lo incluido en tu plan o paquete, así como el costo por cargos adicionales en el caso de excederte en tu consumo contratado; ello cuando se trate de servicios de pospago abierto[15].
17. Si el equipo que adquieres está bloqueado y la forma de desbloquearlo en los servicios de telefonía[16].
18. Si requieres de un equipo en particular para acceder al servicio, o si ya cuentas con uno, si tiene las características mínimas necesarias para recibirlo. En caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación[17].
19. La ubicación de los centros de atención del proveedor y los medios para presentar quejas[18].
20. Tu consumo exacto con fecha y hora de corte de manera gratuita cuando así lo solicites[19].
21. En caso de que adquieras un equipo de forma financiada, el costo total, la mensualidad, el detalle de cualquier cargo adicional, intereses, número de pagos a realizar, la opción de liquidarlo anticipadamente y el derecho a desbloquearlo[20].
22. Los procedimientos expeditos (eficientes y rápidos) para solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios, así como el bloqueo del IMEI del equipo en caso de robo y/o extravío, de conformidad con la normatividad aplicable[21].
23. Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio durante los 10 días naturales siguientes a tu reporte, siempre y cuando no hagas uso del servicio[22].
24. Previo a la contratación de los servicios adicionales proporcionados por el proveedor o servicios adicionales proporcionados por terceros, el costo, las características del servicio y los mecanismos disponibles para su cancelación[23].
25. Dónde puedes consultar el aviso de privacidad, mismo que debe establecer de manera clara la forma en que utilizarán tus datos personales[24].
26. Si eres usuario prepago, tu proveedor debe informarte a través del empaque que contiene tu chip o equipo terminal, la página de Internet en donde puedes consultar el contrato de adhesión que te aplica y, en su caso, la carátula, los mecanismos para manifestar el consentimiento, la mecánica de activación del servicio y la aceptación de los términos y condiciones[25].

---

[14] Artículo 7 de la LFPC. Numeral 4.8.3 de la NOM-184.

[15] Numeral 4.8.3 de la NOM-184.

[16] Numeral 4.2.2 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XII, inciso iii) de los Lineamientos de Información Transparente.

[17] Numerales 4.2 y 4.2.4 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XII, incisos i) y ii) de los Lineamientos de Información Transparente.

[18] Numeral 4.6.6 de la NOM-184. Artículo 9, fracciones IV y VII de los Lineamientos de Información Transparente. Lineamiento Décimo Octavo de los LCSM. Lineamiento Décimo Quinto de los LCSF.

[19] Numeral 4.8.1, inciso b) de la NOM-184.

[20] Artículo 191, fracción XXI de la LFTR. Artículo 66, fracción IV de la LFPC. Numeral 11.4 de la NOM-184. Artículo 8, fracción III de los Lineamientos de Información Transparente.

[21] Numeral 4.7 inciso e) de la NOM-184. Lineamiento Décimo Noveno de los Lineamientos de colaboración en materia de seguridad y justicia (LCMSJ).

[22] Numeral 11.4.1 de la NOM-184.

[23] Numeral 4.7 inciso b) de la NOM-184. Artículo 9, fracción XIII de los Lineamientos de Información Transparente.

[24] Artículo 191 fracción II de la LFTR. Artículos 14, 15, 16 fracción II y 17 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Numerales 5.1.2.2, apartado 5), inciso o) y 5.2.29 de la NOM-184.

[25] Numeral 4.10 apartado 1) y 3), y 5.1.2.2 apartado 5) inciso h) de la NOM-184.

III. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS

27. El contrato y su carátula deben estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones aplicables, mismas que deberán ser equitativas y no discriminatorias[26].

28. Al momento de contratar tienes derecho a que se te presente la carátula del contrato de adhesión y te la entreguen por escrito[27].

    El proveedor con el cual contrataste es el único responsable de las obligaciones asumidas, por lo que no puede trasladarlas a terceros[28].

29. El contrato de adhesión y su carátula deberán estar disponibles en la página de Internet de tu proveedor y contener cuando menos: la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo las cuales se prestarán, tarifas registradas, las penas convencionales, los supuestos de terminación y modificación, los medios disponibles de atención a clientes y sus horarios[29].

    El contrato también deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad, la cual no deberá ser contraria a los parámetros definidos por el IFT y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones contratada, así como las causales de suspensión o interrupción del servicio[30].

30. Tienes derecho a que se te indiquen los días y horas hábiles para la instalación, la cual no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles. Para ello te debe entregar un folio para el seguimiento de la entrega y/o instalación del equipo y te debe indicar un rango de horario no mayor a 5 horas para efectuar la visita[31].

31. Cuando el proveedor te solicite una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones, si no tienes adeudo alguno al terminar tu contrato, tienes derecho a que el proveedor te la devuelva o la cancele[32]. En consecuencia, te deberá informar de la existencia de la garantía que hayas otorgado, así como el mecanismo para la devolución de la misma[33].

32. Tienes derecho a exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión conforme a lo contratado o implícito en la publicidad o información publicada[34].

33. Tienes derecho a que en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, tu proveedor de servicios te confirme lo que hayas contratado de manera verbal o electrónica[35].

Modificaciones del contrato

34. Tienes derecho a que te notifiquen de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. El contrato únicamente se podrá modificar con tu consentimiento y previo aviso a

---

[26] Numerales 5.1.1, 5.1.2, 5.1.2.1, 5.1.2.2 apartado 5) inciso b) y 5.2.6 de la NOM-184.

[27] Numeral 5.1.2 de la NOM-184.

[28] Artículo 192, fracciones II y III de la LFTR. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso f), 5.1.3 incisos b) y c), y 5.2.7 de la NOM-184.

[29] Artículos 191, fracción V, 200, fracciones II) y VII) de la LFTR. Numerales 5.1.2, 5.1.2.1, 5.1.2.2 y 5.2 de la NOM-184. Artículos 5 y 7 de los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.

[30] Artículos 145, fracción IV y 191, fracción VII de la LFTR.

[31] Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso q); 5.2.14 y 8.1 de la NOM-184. Artículo 9, fracción III de los Lineamientos de Información Transparente. Lineamiento Décimo Primero de los LCSF.

[32] Numeral 5.2.25 de la NOM-184. Artículo 8, fracción II de los Lineamientos de Información Transparente.

[33] Numeral 5.4.3 de la NOM-184.

[34] Artículo 196 de la LFTR. Numerales 3.1 y 5.2.21.2 de la NOM-184.

[35] Numeral 6.2.6 de la NOM-184.

través de medios físicos o de cualquier otra tecnología que lo permita, para lo cual deberá notificarte con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación[36].

35. Tienes derecho a que te notifiquen la terminación anticipada del contrato con la finalidad de sustituirlo por otro nuevo. El proveedor debe obtener tu consentimiento expreso[37].
36. Si contratas a plazo forzoso, el proveedor no puede modificar el plazo, precio o tarifa contratada bajo ningún supuesto, a menos de que te genere un beneficio[38].
37. Tienes derecho a exigir el cumplimiento forzoso en los términos acordados o a solicitar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso de modificación, la rescisión sin penalización alguna y con derecho a la bonificación correspondiente, cuando no hayas otorgado tu consentimiento expreso para modificarlo o sustituirlo. En este caso, el proveedor se hará acreedor a una penalización[39].
38. Tienes derecho a cambiarte de paquete o plan, aunque sea de menor monto, o cancelarlo de manera anticipada, pagando en su caso, el costo remanente de tu equipo o los cargos adicionales que se generen[40].

Contrato registrado ante PROFECO e inscrito en el IFT.

39. El contrato de adhesión debe estar autorizado y registrado ante la PROFECO y posteriormente inscrito ante el IFT, el cual deberá de coincidir con el que te entregue el proveedor y estar disponible en su portal de Internet. Cualquier alteración al mismo no será válida[41].
40. Tienes derecho a que el contrato de adhesión tenga condiciones claras, justas y equitativas como penas razonables por terminación anticipada, entre otros[42].

Vigencia

41. Tienes derecho a que el contrato establezca la vigencia y cuando esta sea a un plazo forzoso, los supuestos por los cuales se te obliga a dicho plazo[43].

    En ningún caso el proveedor deberá obligarte a renovar tu contrato de plazo forzoso de manera automática[44].
42. En el esquema de prepago, no te podrán imponer plazo forzoso alguno[45].
43. En el esquema de prepago, tienes derecho a que te abonen en tu próxima recarga el saldo que no utilizaste durante el periodo de su vigencia, siempre y cuando la realices dentro del año siguiente y le sea aplicable al servicio[46].

---

[36] Artículo 191, fracción VIII de la LFTR. Numerales 5.2.10.1; y 5.2.13.1 de la NOM-184.
[37] Artículo 191 fracción XVII. Numeral 5.2.20 de la NOM-184.
[38] Numeral 5.2.13.4 de la NOM-184.
[39] Artículo 191, fracciones IX y XVII de la LFTR. Numeral 5.2.10.1, inciso b) de la NOM-184.
[40] Artículo 191, fracción X de la LFTR. Numeral 5.2.21.3 de la NOM-184.
[41] Artículos 177 fracción X y 193 de la LFTR. Artículo 87 de la LFPC. Numeral 5.2 de la NOM-184.
[42] Artículo 191, fracción V de la LFTR. Artículos 10, segundo párrafo y 85 de la LFPC. Numeral 5.1.3 de la NOM-184.
[43] Numeral 5.2.13 de la NOM-184.
[44] Numeral 5.2.13.3 de la NOM-184.
[45] Numeral 5.1.2.2 apartado 5) inciso g) de la NOM-184.
[46] Numeral 3.9 de la NOM-184.

Terminación del Contrato

44. Tienes derecho a que se te informe sobre los requisitos y procedimientos detallados para la cancelación de los servicios y sobre cualquier cargo que se pueda generar por la terminación anticipada del contrato[47].

45. Tienes derecho a terminar el contrato de manera anticipada en cualquier momento y atendiendo las penas convencionales que correspondan mediante mecanismos expeditos (eficientes y rápidos), incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, y que te sea otorgado un folio o registro de cancelación, que podrá ser entregado por el medio que solicites[48].

46. En el esquema de pospago, una vez concluido el plazo forzoso, puedes dar por terminado en cualquier momento el contrato sin necesidad de recabar la autorización del proveedor, lo cual no te libera de pagar tus adeudos[49].

47. En el esquema de pospago, es tu derecho que el proveedor de servicios te comunique de manera fehaciente, a través de la factura, mensaje de texto o medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación[50].

48. Tienes derecho a negarte a la instalación o activación del servicio si el personal del proveedor no se identifica o muestra la orden de trabajo, sin responsabilidad alguna para ti[51].

49. Tienes derecho a cancelar tu contrato si el proveedor no instala o activa el servicio en los tiempos convenidos o establecidos, y a la devolución del monto total pagado por concepto de anticipo, depósito, instalación o renta dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a tu solicitud de cancelación[52].

50. En el caso de prepago en el servicio móvil, tienes derecho a que el proveedor te describa en el contrato el ciclo de vida del número asignado para recibir el servicio, es decir, cuando se encuentre activo, se suspenda o se cancele[53].

    Tu servicio solo podrá ser cancelado cuando no tengas saldo pendiente de ser abonado, o bien, si transcurren 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales a partir de la fecha de su vencimiento[54].

Penas razonables, proporcionales, recíprocas y equitativas.

51. Tienes derecho a que las penas por terminación anticipada y por suspensión temporal del servicio por falta de pago establecidas en el contrato de adhesión sean razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales. Estas no deben superar el monto insoluto (adeudo pendiente) de la obligación principal. En ningún caso el proveedor podrá exigir doble penalización por el mismo incumplimiento[55].

---

[47] Artículo 8 fracciones I y IV y 9 fracción II de los Lineamientos de Información Transparente.
[48] Numerales 5.2.21.1, 5.2.22; 5.4, y 5.4.2 de la NOM-184.
[49] Artículo 191, fracción XVIII de la LFTR. Numeral 5.2.13.2, segundo y tercer párrafo de la NOM-184.
[50] Numeral 5.2.13.2, primer párrafo de la NOM-184.
[51] Numeral 8.1.1 de la NOM-184.
[52] Numeral 8.1.2 de la NOM-184.
[53] Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso c) subinciso 1) y 5.4.1 de la NOM-184.
[54] Artículo 191, fracción XVI de la LFTR. Numeral 5.4.1 de la NOM-184.
[55] Artículo 191, fracción V de la LFTR. Numerales 3.2; y 5.2.22 de la NOM-184.

Servicios adicionales

52. Cuando solicites la contratación de servicios de costo adicional proporcionados por terceros, el proveedor debe obtener tu consentimiento expreso previamente e informarte:
    - Que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero y te deberá indicar los datos del proveedor como: nombre comercial, domicilio y teléfono de atención, descripción de los servicios, tarifas vigentes, restricciones, términos, condiciones, limitaciones aplicables, procedimientos de cobro y facturación.
    - Que los cobros se realizarán con cargo a la factura del proveedor.
    - Los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio[56].
53. Si solicitas la cancelación de servicios adicionales proporcionados por el proveedor o servicios adicionales proporcionados por terceros, esta surtirá efectos a los 5 (cinco) días naturales posteriores a la solicitud sin que ello implique la cancelación del servicio principal[57].

Renovación del contrato

54. Tienes derecho a que cuando renueves tu contrato de servicio y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado solamente por las tarifas registradas ante el IFT aplicables a los servicios que renueves sin contemplar monto alguno por el equipo. El proveedor debe integrar la factura o estado de cuenta únicamente con el costo de los servicios contratados[58].

Tarifas registradas ante el IFT

55. Tienes derecho a que te respeten el precio o la tarifa contratada ofrecida o convenida y que coincida con la registrada y publicada ante el IFT[59].
56. Tienes derecho a que no se te incremente injustificadamente el precio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias[60].

Devoluciones y Bonificaciones

57. En caso de cobros indebidos o haber hecho pagos en exceso, el proveedor deberá devolver la cantidad dentro de 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación.

1. Si no lo hace, además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar los intereses[61].
2. Tienes hasta un año para solicitar la devolución[62].

58. Tienes derecho a la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos atribuibles al proveedor conforme a lo contratado o cuando así lo determine la autoridad.[63]
59. Tienes derecho a que el proveedor te compense la parte proporcional del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones, cuando

---

[56] Numeral 10.2 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XIV de los Lineamientos de Información Transparente.
[57] Numerales 2.1, 2.26, 4.5.3, 10.1, inciso d); 10.2, inciso d) y 10.3 de la NOM-184.
[58] Artículo 191, fracción XX de la LFTR. Numeral 7.4 de la NOM-184.
[59] Artículo 7 de la LFPC.
[60] Artículo 10 BIS de la LFPC.
[61] Artículo 191, fracción XIII de la LFTR. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso u); 5.2.19; y 9 de la NOM-184.
[62] Numeral 9 de la NOM-184.
[63] Artículo 191, fracción XIII de la LFTR. Artículos 92 BIS y 92 TER de la LFPC. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso t), 5.2.18, y 9 de la NOM-184.

el proveedor no te preste el servicio conforme a lo contratado o implícito en la publicidad o porque no te preste el servicio por causas atribuibles al proveedor[64].

El proveedor debe establecer en el contrato e informarte sobre los mecanismos para compensar y/o bonificar[65].

IV. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL

60. Tienes derecho a 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 o de financiamiento, debiéndote proporcionar la clave de desbloqueo.

    Los proveedores de servicio deben contar con mecanismos ágiles que permitan realizar el desbloqueo del equipo o dispositivo en un plazo máximo de 24 horas, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y hora hábil.

    Cuando se realice en día y hora inhábil, se inicia la cuenta a partir del siguiente día hábil. En caso de negativa, el proveedor debe informarte las causas por escrito[66].

V. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO

61. Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número[67].
62. Tienes derecho a solicitar y recibir tu NIP de confirmación para realizar la portabilidad, su entrega no deberá condicionarse a tener saldo o que el servicio no se encuentre suspendido[68].
63. Tienes derecho a que la portabilidad se realice durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles si así lo decides[69].
64. Es tu derecho que al solicitar la portabilidad numérica se cancele automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados[70].

    Ningún contrato puede contener condiciones o prácticas que limiten tu derecho a cambiarte de compañía conservando tu mismo número[71].
65. En caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes, tienes derecho a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato[72].
66. Tienes derecho a acceder al sistema de información para consultar tu trámite de portabilidad y que el proveedor te otorgue la información necesaria para la consulta[73].

---

[64] Artículo 191, fracción XIII de la LFTR. Artículos 92 BIS y 92 TER de la LFPC. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso t); 5.2.18; y 9 de la NOM-184.

[65] Artículos 92 BIS y 92 TER de la LFPC. Numeral 5.2.18 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XV, inciso ii) de los Lineamientos de Información Transparente.

[66] Artículo 191, fracciones XI y XII de la LFTR. Numeral 11.2 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XII, inciso iii) de los Lineamientos de Información Transparente.

[67] Artículo 191, fracción III de la LFTR. Regla 13, fracción I de las Reglas de Portabilidad Numérica

[68] Reglas 13, fracción VIII, y 39 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

[69] Artículo 191, fracción III de la LFTR. Reglas 13, fracción IV y 37 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

[70] Numerales 5.2.23.1; y 5.2.23.2 de la NOM-184. Regla 13, fracción VI, de las Reglas de Portabilidad Numérica.

[71] Regla 16 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

[72] Numeral 5.2.23.3 de la NOM-184. Regla 13, fracción XII de las Reglas de Portabilidad Numérica.

[73] Reglas 13, fracción IX, 18 y 34 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

67. Al realizar tu portabilidad, tu anterior proveedor no podrá contactarte para retenerte u ofrecerte sus servicios[74].
68. Tienes derecho a cancelar la portabilidad en cualquier momento, o bien, en caso de que no se realice, la cancelación debe ser sin ninguna penalización[75].
69. Tienes derecho a solicitar la portabilidad aun si tienes adeudos con el proveedor, pero no te exenta de pagarlos y cubrir las penalidades que apliquen, así como a devolver los equipos que no sean de tu propiedad[76].
70. La portabilidad sin tu consentimiento está prohibida, tienes derecho a solicitar a tu proveedor recupere tu número dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se portó sin tu consentimiento[77].
71. Tienes derecho a recibir orientación para realizar tu portabilidad o recuperación de tu número[78].
72. Cuando hayas cancelado tu servicio, tienes derecho a la recuperación de tu número telefónico dentro de los 40 (cuarenta) días naturales siguientes, para ello, debes acudir con tu nuevo proveedor[79].
73. Tienes derecho a realizar cambios de domicilio de los servicios contratados conservando tu número, siempre y cuando el proveedor cuente con cobertura y capacidad para garantizar la continuidad de tu servicio[80].

VI. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS

Equipos terminales

74. Tienes derecho a que el proveedor te informe si el equipo terminal de tu propiedad o el que él te proporcione se encuentran homologados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, así como a que te informe si el equipo terminal de tu propiedad es apto para la prestación de sus servicios[81].

Garantías

75. Tienes derecho a que el equipo terminal nuevo o reconstruido que te proporcione el proveedor, cuente con una garantía no menor a 90 (noventa) días naturales, y contar con la capacidad técnica para repararlo[82].
76. Tienes derecho a que el proveedor o el fabricante, te entregue por escrito y en español, un documento conocido como póliza de garantía, la cual debe de contener: los conceptos que cubre, limitaciones o excepciones, así como los procedimientos para hacerla efectiva[83].

---

[74] Reglas 13, fracción XVI, y 21 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
[75] Numerales 5.2.23.2 de la NOM-184. Regla 13, fracciones XI y XIV de las Reglas de Portabilidad Numérica.
[76] Regla 14 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
[77] Regla 52 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
[78] Reglas 13, fracción II de las Reglas de Portabilidad Numérica.
[79] Regla 13, fracciones I y III de las Reglas de Portabilidad Numérica.
[80] Regla 13, fracción XVII de las Reglas de Portabilidad Numérica.
[81] Numeral 4.2.1. de la NOM-184.
[82] Artículo 77 de la LFPC. Numerales 3.5 y 11.1 de la NOM-184.
[83] Artículo 78 de la LFPC. Numeral 11.1 de la NOM-184.

77. El proveedor deberá informarte si la vigencia de la garantía es menor al plazo forzoso y si el equipo falla fuera del periodo de garantía, deberá indicarte el proceso para repararlo[84].

Reparaciones

78. Tienes derecho a que cuando el equipo sea reparado, no se descuente de la garantía el tiempo que dure la reparación y, en el caso de reposición del equipo, se renueve el plazo de la garantía. Cuando el bien haya sido reparado se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto[85].
79. Tienes derecho a que te suspendan el cobro del servicio contratado durante la revisión y reparación. No procede lo anterior, cuando el proveedor acredite que estás haciendo uso del servicio con un equipo propio o por uno proporcionado por el proveedor[86].
80. Si tu proveedor te proporcionó el equipo en arrendamiento o comodato debe hacerse responsable de las reparaciones durante el tiempo que dure el contrato, cuando las fallas no te sean atribuibles[87].

Restitución de equipos

81. Tienes derecho a la restitución del equipo terminal, la rescisión del contrato o la reducción del precio y, en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando el equipo terminal tenga defectos o vicios ocultos que hagan impropio su uso[88].

VII. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Acceso en igualdad de condiciones

82. Tienes derecho a que los proveedores te presten los servicios sin establecer privilegios o distinciones respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación[89].
83. En la prestación de los servicios de telecomunicaciones estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas[90].

    Tienes derecho a la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables.

De las personas con discapacidad

---

[84] Numeral 4.2.3.1 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XII, inciso iv) de los Lineamientos de Información Transparente.
[85] Artículo 83 de la LFPC. Numeral 11.1 de la NOM-184.
[86] Numerales 5.2.8.1 y 11.1.6 de la NOM-184.
[87] Numeral 11.1, quinto párrafo de la NOM-184.
[88] Artículo 82 de la LFPC.
[89] Artículo 191, fracción VI de la LFTR. Numeral 5.2.6 de la NOM-184.
[90] Artículo 191, fracción XIV de la LFTR. Artículo 58 de la LFPC.
[90BIS] Artículo 191, fracción XV de la LFTR.

84. Tienes derecho a solicitar y recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones que las demás personas usuarias sobre el uso de los servicios.

    Para lo anterior, los proveedores te deberán ofrecer mecanismos que te permitan suscribir contratos, inconformidades u otros documentos sin que recaben tu firma autógrafa, ya sea con el uso de tu huella digital o que te asistas de un tercero debidamente acreditado[91].

Centros de atención

85. Las instalaciones del proveedor deben contar con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad[92].

    El personal debe conocer al menos: los derechos de los usuarios con discapacidad, recomendaciones de atención por tipo de discapacidad e información de equipos terminales.

86. Tienes derecho a que los centros de atención al público de tu proveedor cuenten con lo siguiente:

    - Una ruta, área y señalización accesible
    - Permitir el acceso acompañado por animales de servicio
    - Áreas de espera con asientos prioritarios
    - Personal capacitado[93]

Información Accesible

87. Tienes derecho a conocer las condiciones de los contratos y las tarifas de los servicios en formatos con funcionalidades de accesibilidad a través de las páginas de Internet de los proveedores o por correo electrónico cuando lo solicites[94].

88. Tienes derecho a solicitar a tu proveedor de servicios, te proporcione tus estados de cuenta con funcionalidades de accesibilidad[95].

Páginas de Internet accesibles

89. Tienes derecho a que los portales de Internet de los proveedores del servicio cuenten con funcionalidades de accesibilidad[96].

Equipos y dispositivos accesibles

90. Tienes derecho a que los proveedores cuenten, una vez que así lo hayas solicitado, con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, y que te proporcionen el equipo de tu elección dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a tu solicitud.

    El proveedor está obligado a contar con un catálogo de equipos terminales que cuenten con funcionalidades de accesibilidad[97].

---

[91] Artículo 200, fracciones I y V de la LFTR. Artículos 3 y 9 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
[92] Artículo 200, fracciones VI y VIII de la LFTR. Artículos 17, 20 y 23 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
[93] Artículo 200, fracción VI de la LFTR. Artículos 17 y 18 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
[94] Artículo 200, fracción II de la LFTR. Artículo 5 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
[95] Artículo 6 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
[96] Artículo 200, fracción VII de la LFTR. Artículo 24 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
[97] Artículo 200, fracción III de la LFTR. Artículos 11 y 12 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.

VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Datos personales

91. Tienes derecho a que el proveedor proteja tus datos personales en términos de las leyes aplicables[98].

Aviso de privacidad

92. Tienes derecho a que el proveedor ponga a tu disposición el Aviso de Privacidad por cualquier medio o tecnología que lo permita, así como indicarte donde lo puedes consultar[99].

    En el esquema de prepago, al activar la línea, aceptas que el proveedor utilice tus datos personales de conformidad con su Aviso de Privacidad, a menos que con posterioridad y de manera expresa manifiestes lo contrario[100].

93. El proveedor solo podrá transferir tu información a terceros con tu consentimiento expreso, por lo que deberá poner a tu disposición el Aviso de Privacidad para que puedas ejercer tus derechos referidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Así también el proveedor solo podrá utilizar tu información con fines mercadotécnicos y publicitarios o para el envío de publicidad sobre bienes, productos o servicios, con tu consentimiento expreso. Este consentimiento estará expresado en el contrato de adhesión, en un documento previsto para tal efecto, o por el mismo medio por el cual se realizó la contratación o por medios electrónicos con posterioridad a la contratación[101].

Publicidad

94. Solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales al contratado, paquetes, nuevo plan o producto, propio o de terceros, así como publicidad de terceros[102].

    Si deseas revocar el consentimiento, el proveedor debe hacerlo en un tiempo máximo de 5 (cinco) días hábiles después de tu solicitud[103].

95. La información y publicidad que te proporcionen debe ser clara, comprobable, completa, veraz y no debe inducir a errores o confusiones[104].

96. Tienes derecho a que los anuncios de las promociones y ofertas de los servicios indiquen condiciones, plazo de duración o el volumen de los servicios ofrecidos. Si no indican plazo ni volumen se presume que son indefinidas[105].

---

[98] Artículo 191, segundo párrafo, fracción II de la LFTR. Numeral 5.2.28 de la NOM-184.
[99] Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso o) y 5.2.29 de la NOM-184.
[100] Numeral 5.1.2.2 apartado 5) inciso o) y 5.2.29 de la NOM-184.
[101] Numeral 5.2.29 de la NOM-184.
[102] Artículo 191, segundo párrafo, fracción XIX de la LFTR. Numeral 4.9, primer párrafo de la NOM-184.
[103] Numeral 4.9, último párrafo de la NOM-184.
[104] Artículos 1, fracciones III y VII, 7 y 32 de la LFPC y 1 de los Lineamientos de Información Transparente. Numeral 4.3 de la NOM-184.
[105] Artículo 48 de la LFPC.

IX. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED

Calidad en el servicio

97. Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser inferiores a los definidos por el IFT[106].

98. Tienes derecho a que se te provean los servicios con los parámetros de calidad definidos por el IFT[107].

    Para el caso del servicio móvil en los servicios de voz, mensajería de texto y transferencia de datos se miden: los intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, velocidad de datos promedio de carga y descarga, entre otros[108].

    Para el caso de servicio fijo, en la telefonía y el acceso a Internet se miden: los intentos exitosos de llamadas, el tiempo promedio de establecimiento de llamada, la velocidad de datos promedio de carga y descarga, entre otros. Asimismo, se miden las fallas, reparaciones y el tiempo promedio de reparación[109].

    En los servicios de Internet, tienes derecho a que la velocidad publicitada no debe referirse a velocidades máximas sino a la velocidad promedio en horas de alta demanda[110].

Neutralidad de la red

99. Tienes derecho a acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por el proveedor, dentro del marco legal aplicable[111].

100. Tienes derecho a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios[112].

101. Tienes derecho a la protección de tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas y que el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red[113].

102. Tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, terminal, aplicación o servicio que se te provean a través de Internet[114].

X. FACTURACIÓN

103. Tienes derecho a que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, a través de medios físicos o electrónicos: factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos[115].

---

[106] Artículos 145, fracción VI, 146, 191, segundo párrafo, fracción VII y 195 de la LFTR. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso d), y 5.2.5 de la NOM-184.
[107] Artículo 191, fracción VII de la LFTR.
[108] Lineamientos Quinto, Sexto y Séptimo de los LCSM.
[109] Lineamientos Cuarto y Sexto de los LCSF.
[110] Lineamiento Décimo quinto de los LCSM y Lineamiento Décimo Cuarto de los LCSF.
[111] Artículo 145, fracción I de la LFTR. Artículos 4 y 5 de los Lineamientos de Gestión de Tráfico.
[112] Artículo 145, fracción II de la LFTR. Artículos 4 y 5 de los Lineamientos de Gestión de Tráfico.
[113] Artículo 145, fracción III de la LFTR. Artículos 4 y 5 de los Lineamientos de Gestión de Tráfico.
[114] Artículo 146 de la LFTR. Artículos 3, 4 y 5 de los Lineamientos de Gestión de Tráfico.
[115] Numerales 3.6; 5.1.2.2, apartado 5), inciso z); 5.2.26 y 11.4 de la NOM-184.

104. Tienes derecho a que el estado de cuenta, recibo y/o factura que te entregue el proveedor esté desglosado en lo correspondiente a tus consumos, bonificaciones o devoluciones, y cuando adquieras un equipo terminal de contado o financiado, se debe incluir en la factura la compra de dicho equipo[116].

Tu proveedor no puede cobrarte tarifas o conceptos diferentes a los que originalmente contrataste o aceptaste expresamente[117].

105. Para el esquema de pospago, se podrá consultar la factura, estado de cuenta, así como el recibo o comprobante, por cualquier medio que acuerden las partes, y el proveedor deberá enviarlo cuando menos con 10 (diez) días naturales antes de la fecha de pago y no podrá modificar el ciclo de facturación sin previo aviso[118].

En el estado de cuenta, recibo y/o factura que te entregue el proveedor, debe desglosar el costo del servicio y el costo del equipo, además de incluir en ellos cada uno de tus consumos y cargos, tales como: fecha y hora de llamadas, su duración en minutos o segundos, megas, mensajes, llamadas de larga distancia internacional, equipos terminales, servicios adicionales, y demás cargos realizados, así como la fecha de corte y lugares de pago[119].

106. Para el esquema de prepago, el proveedor te debe informar dónde consultar el estado de cuenta o detalle de consumos el cual debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados. La entrega del estado de cuenta es a solicitud del usuario[120].

Suspensión del servicio

107. Tienes derecho a que el proveedor te notifique antes de la suspensión de tu servicio y la razón por la que se realiza dicha suspensión[121].

108. En caso de falta de pago de servicios adicionales, tu proveedor no debe suspender el servicio de telecomunicaciones principal[122] .

109. El servicio no podrá ser interrumpido o suspendido si se encuentra en trámite una queja[123].

110. Cuando estés al corriente con tus pagos y el proveedor suspenda de forma indebida el servicio, tienes derecho a que se te devuelva el monto por el servicio no prestado y a una bonificación de al menos el veinte por ciento[124].

Restablecimiento del servicio y reconexión

111. En caso de suspensión por falta de pago, el proveedor deberá reanudar el servicio de telecomunicaciones en un periodo máximo de 48 horas a partir de que hayas realizado el pago o un máximo de 72 horas cuando la reconexión requiera de personal técnico. En algunos casos aplican cargos por reconexión[125].

---

[116] Artículo 66, fracción V de la LFPC. Numerales 3.6, 7.2 y 11.4 de la NOM-184.
[117] Numeral 7.6 de la NOM-184.
[118] Numerales 3.6, 5.2.26, y 7.2 de la NOM-184.
[119] Numerales 3.6; 5.2.26; 5.2.27; 7.1; 7.2; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3 y 7.2.4 de la NOM-184.
[120] Numerales 5.1.2.2, apartado 5), inciso z) y 7.2, último párrafo de la NOM-184.
[121] Numeral 8.2.1 de la NOM-184.
[122] Numeral 10.3 de la NOM-184.
[123] Artículo 113 de la LFPC. Numerales 5.2.32.1; y 6.3.3 de la NOM-184.
[124] Artículo 92 TER de la LFPC. Numeral 7.5 de la NOM-184.
[125] Numeral 8.2.2 de la NOM-184.

Cobro por duración de las comunicaciones

112. 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[126].

XI. ROBO Y EXTRAVÍO – SERVICIOS DE EMERGENCIA

Robo y extravío

113. Tienes derecho a acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, por lo que consecuentemente tienes derecho a solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI; ello en el caso de equipos móviles[127].

114. Tienes derecho a consultar si un equipo terminal móvil se encuentra reportado como robado o extraviado y por ello no deberá ser activado en ninguna de las redes de los operadores[128].

115. Tienes derecho a que una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio durante los 10 (diez) días naturales siguientes a tu reporte, siempre y cuando no hagas uso del servicio[129].

Servicios de emergencia

116. Tienes derecho a acceder gratuitamente al número de emergencia 911 el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen, para ser auxiliado[130].

XII. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR

117. Tienes derecho a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta, trámites, presentar dudas, aclaraciones, cancelaciones y reclamaciones sobre el servicio que se te proporciona por el medio que tu decidas[131].

118. Cuando elijas hablar con un representante del proveedor en los sistemas de atención telefónica, tienes derecho a que el tiempo de espera para que te atiendan no exceda de 60 segundos, salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor[132].

---

126 Artículo 207 de la LFTR.

127 Artículo 190 fracciones V, VI y VII de la LFTR. Numeral 4.7 incisos e), 5.1.2.2 apartado 5) inciso s) de la NOM-184. Lineamientos Décimo Noveno y Vigésimo Segundo de los LCMSJ.

128 Lineamientos Vigésimo Primero y Vigésimo Sexto de los LCMSJ.

129 Numeral 11.4.1 de la NOM-184.

130 Artículos 190, fracción IX y X y 200, fracción IV de la LFTR. Lineamientos Trigésimo Segundo, Trigésimo Quinto y Cuadragésimo de los LCMSJ.

131 Numerales 3.3 y 6.1 de la NOM-184. Lineamiento Décimo Octavo de los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil. Lineamiento Décimo Quinto de los LCSF.

132 Lineamiento Décimo Octavo, fracción IV de los LCSM. Lineamiento Décimo Quinto, fracción IV de los LCSF.

119. Tienes derecho a ser informado del procedimiento y estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites, respetándose los tiempos promedio y máximos de atención[133].

120. Tienes derecho a recibir atención de personal debidamente capacitado y que el proveedor te garantice que la información y orientación que requieres es certera[134].

121. Tienes derecho a recibir una constancia o folio de las reclamaciones, solicitudes o trámites que realices y a acceder a un sistema del proveedor que te permita conocer su estatus[135].

122. En el caso de las quejas recibidas en los sistemas de atención del proveedor, este deberá de atender las mismas en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales, salvo que exista un tiempo máximo establecido en otra normatividad[136].

Cuando hayas presentado una queja vía telefónica, o por vía electrónica (chat en línea o correo electrónico), tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión[137].

XIII. TELEVISIÓN DE PAGA

Recibir gratuitamente las señales de televisión abierta (TV Abierta)

123. Tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si tu servicio es de televisión de paga.

Bloqueo de aplicaciones o servicios

124. Tienes derecho a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición en los sistemas de atención del proveedor[138].

Control parental

125. Tienes derecho a que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte, y que publiquen de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que puedas operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento[139].

---

[133] Numerales 6.2.5, 6.2.7 y 6.2.8 de la NOM-184. Lineamiento Décimo Octavo, fracciones I y V de los LCSM. Lineamiento Décimo Quinto, fracción I y V de los LCSF.

[134] Numeral 6.2.2 de la NOM-184. Artículo 9, fracción IV de los Lineamientos de Información Transparente

[135] Numeral 6.2.5 de la NOM-184. Lineamiento Décimo Octavo, fracciones V y VI de los LCSM. Lineamiento Décimo Quinto, fracción V de los LCSM.

[136] Numeral 6.3.1 de la NOM-184.

[137] Lineamiento Décimo Octavo, fracción V de los LCSM. Lineamiento Décimo quinto, fracción V de los LCSM.

[138] Artículo 197 de la LFTR.

[139] Artículos 197 y 225 de la LFTR.

XIV. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES

126. Tienes derecho a la protección y representación de la PROFECO y del IFT, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales individuales y/o colectivos, garantizando tu protección jurídica, económica, administrativa y técnica[140].

La PROFECO y el IFT podrán efectuar las verificaciones y procedimientos correspondientes, en el ámbito de sus atribuciones y, en su caso, iniciar un procedimiento de sanción[141].

127. Tienes derecho a que la PROFECO, promueva, proteja, asesore, defienda, concilie y te represente frente a tu proveedor cuando presentes una queja o denuncia por el incumplimiento de alguna de las cláusulas contenidas en el contrato de adhesión[142].

128. Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por fallas en la calidad de los servicios o incumplimientos de los operadores.

Lo anterior, porque el IFT regula, monitorea y vigila la calidad de los servicios o incumplimientos de los operadores (concesionarios, autorizados o proveedores) a sus obligaciones.

Representación colectiva

129. Tienes derecho a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor[143].

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 u otorguen su consentimiento para ser representados gratuitamente por la PROFECO.

TRANSITORIOS

PRIMERO. - Publíquese en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. - El presente Acuerdo y sus Anexos, entrarán en vigor a los 30 (treinta) días naturales siguientes del día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

TERCERO. - Se abroga 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2015.

El presente Acuerdo fue suscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 6 de diciembre de 2021.- Procuraduría Federal del Consumidor: Procurador Federal del Consumidor, Doctor **Francisco Ricardo Sheffield Padilla**. - Rúbrica. - Instituto Federal de Telecomunicaciones: Coordinador General de Política del Usuario, **Felipe Alfonso Hernández Maya**. - Rúbrica.

---

[140] Artículos 24, fracciones I y II; y 26 de la LFPC; 578 y 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles; 5 y 12, fracción XXVIII de la Ley Federal de Competencia Económica.

[141] Artículo 191 de la LFTR. Numeral 12 de la NOM-184.

[142] Artículo 191, párrafo sexto de la LFTR. Numeral 12 de la NOM-184.

[143] Artículos 1, fracción IV; y 26 de la LFPC.

Conforme a su publicación en el Diario Oficial de la Federación con fecha 25 de enero de 2022 y su modificación publicada con fecha 27 de octubre de 2023

Anexo 1

Herramientas para empoderar a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) ponen a tu alcance herramientas que te ayudarán a conocer, comparar y elegir tus servicios de telecomunicaciones.

Calcula tu consumo de datos y encuentra el plan tarifario que se adecua a tus necesidades en el Simulador de Consumo de Datos: http://simulador.ift.org.mx/simulador.php

Consulta y compara la cobertura de los operadores móviles en Mapas de Cobertura Móvil: http://coberturamovil.ift.org.mx/

Mide la velocidad de tu conexión a Internet en Conoce Tu Velocidad: **http://www.ift.org.mx/conocetuvelocidad**.

Consulta tu consumo mensual y conoce los planes tarifarios que se adapten a tus necesidades en Conozco Mi Consumo: **http://conozcomiconsumo.ift.org.mx/**.

Conoce los equipos móviles homologados ante el IFT en el Catálogo de Equipos Homologados: **http://catalogomoviles.ift.org.mx/**.

Encuentra los celulares con funcionalidades de accesibilidad en el Catálogo de Equipos Accesibles: **http://movilesaccesibles.ift.org.mx**.

Encuentra los centros de atención accesibles de los operadores en Ubica tu CAC: **http://ubicatucac.ift.org.mx/**.

El IFT y la PROFECO ponen a tu disposición la herramienta Comparador de Contratos para que conozcas y compares las principales cláusulas de los contratos:

https://comparadorcontratos.ift.org.mx/ComparadorContratosAdhesion/.

Consulta los contratos autorizados y registrados en:

Registro Público de Contratos de Adhesión:

https://rpca.profeco.gob.mx/Telecomunicaciones.html.

Buro comercial-Profeco:

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp.

Registro Público de Concesiones-IFT:

https://rpc.ift.org.mx/vrpc.

La PROFECO pone a tu alcance una herramienta para que inscribas tu número fijo y/o móvil y no seas molestado con publicidad no deseada y tu información no sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios, mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto.

Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) **https://repep.profeco.gob.mx/index.jsp**.

Anexo 2

VERSIÓN EJECUTIVA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tienes derecho a:

1. Elegir el servicio, el proveedor, el equipo o el dispositivo que desees contratar.
2. Elegir el paquete, plan o tarifa y forma de pago, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.
3. Elegir si tu consumo será libre o controlado en el esquema de pospago.
4. Elegir si deseas recibir o no llamadas publicitarias de tu proveedor.
5. Elegir el sistema de atención con los que cuenta el proveedor, para presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, cancelar los servicios o cualquier trámite relacionado con estos.
6. Que te informen las características de la tarifa, plan o paquete contratado.
7. Que te informen de manera notoria y visible el monto total a pagar por el servicio o producto que se te ofrezca.
8. Que te informen los términos y condiciones del contrato de adhesión antes de firmarlo, así como los requisitos y procedimientos de contratación de los servicios.
9. Que te informen las condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de los servicios.
10. Que te informen los derechos que tienes como persona usuaria de los servicios de telecomunicaciones.
11. Que te entreguen esta Carta de Derechos.
12. Que te informen la velocidad de Internet garantizada.
13. Que te informen tu saldo y su vigencia de manera gratuita, así como las promociones y condiciones de uso.
14. Que te informen los medios por los cuales puedes recargar y consultar tu saldo.
15. Que te informen las opciones de los planes o paquetes de consumo controlado y libre al contratar un servicio en pospago.
16. Que te informen por mensaje que estás próximo a consumir lo incluido en tu plan o paquete en el esquema de pospago abierto.
17. Que te informen el costo de los cargos adicionales en caso de excederte en tu consumo contratado.
18. Que te informen si el equipo que adquieres está bloqueado y la forma de desbloquearlo.
19. Que te informen si requieres de un equipo en particular para acceder al servicio, o si ya cuentas con uno, si tiene las características mínimas necesarias para recibirlo.
20. Que te informen de la ubicación de oficinas o centros de atención del proveedor y los medios para presentar quejas.
21. Que te informen de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte.
22. Que te informen en caso de que adquieras un equipo de forma financiada: el costo total, la mensualidad, el detalle de cualquier cargo adicional, intereses, número de pagos a realizar, la opción de liquidarlo anticipadamente y el derecho a desbloquearlo.
23. Que te informen los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos para solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio.
24. Que se bloquee el IMEI del equipo terminal en caso de robo y/o extravío.
25. Que te informen previo a la contratación de servicios adicionales: el costo, las características y los mecanismos para cancelarlos.
26. Que te informen dónde puedes consultar el aviso de privacidad, mismo que debe establecer de manera clara la forma en que utilizaran tus datos personales.
27. Que te informen a través del empaque que contiene tu chip o equipo terminal: la página de Internet en donde puedes consultar el contrato de adhesión que te aplica y, en su caso, la carátula, los mecanismos para manifestar el consentimiento, la mecánica de activación del servicio y, la aceptación de los términos y condiciones, en el esquema de prepago.

28. Que el contrato y su carátula estén en idioma español, con caracteres legibles a simple vista, así como y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones aplicables, mismas que deberán ser equitativas y no discriminatorias.
29. Que al momento de contratar se te presente la carátula del contrato de adhesión y te la entreguen por escrito.
30. Que el contrato de adhesión y su carátula estén disponibles en la página de Internet de tu proveedor, así como contener, cuando menos: la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo las cuales se prestarán, tarifas registradas, las penas convencionales, los supuestos de terminación y modificación, los medios disponibles de atención a clientes y sus horarios.
31. Que te informen los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación cuando se requiera, la cual no debe ser mayor a 10 (diez) días hábiles.
32. Que tu proveedor te informe de la existencia de la garantía que hayas otorgado, así como el mecanismo para la devolución de la misma.
33. Exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión conforme a lo contratado o implícito en la publicidad o información publicada.
34. Que en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, tu proveedor de servicios te confirme lo que hayas contratado de manera verbal o electrónica.
35. Que te informe con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación de cualquier cambio al contrato de adhesión.
36. Que cualquier cambio en los términos y condiciones pactados se realicen solo con tu consentimiento expreso.
37. Que te notifiquen el cambio del contrato de adhesión originalmente suscrito por otro nuevo previo a tu consentimiento expreso.
38. Que no se modifique el plazo, precio o tarifa cuando contrates a plazo forzoso, a menos de que te genere un beneficio.
39. Exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, en el esquema de pospago.
40. Rescindir (cancelar) el contrato de adhesión sin penalización alguna cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso del cambio o modificación del contrato de adhesión, en el esquema de pospago y, en consecuencia, tienes derecho a la bonificación correspondiente.
41. Cambiarte de paquete o plan en forma anticipada o cancelar el contrato, pagando en su caso, el costo remanente de tu equipo o los cargos adicionales que se generen.
42. Que el contrato de adhesión esté autorizado y registrado ante la PROFECO y posteriormente inscrito ante el IFT.
43. Que el contrato de adhesión tenga condiciones claras, justas y equitativas.
44. Que tu contrato de adhesión establezca la vigencia.
45. Que en el esquema de prepago, no te impongan plazo forzoso.
46. Que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, te sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha.
47. Que se te informe sobre los requisitos y procedimientos para la cancelación, y sobre cualquier cargo que se pueda generar por la terminación anticipada del contrato.
48. Terminar el contrato de manera anticipada en cualquier momento.
49. Recibir un folio o registro cuando canceles el servicio.
50. En el esquema de pospago, dar por terminado el contrato de adhesión cuando concluya el plazo forzoso sin penalidad y sin necesidad de recabar la autorización del proveedor.
51. Que en el esquema de pospago, te comuniquen de manera fehaciente y con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, la fecha de terminación de tu plazo forzoso.
52. Negarte a la instalación o activación del servicio si el personal del proveedor se niega a identificarse o a mostrar la orden de trabajo sin responsabilidad alguna para ti.
53. Cancelar tu contrato si el proveedor no instala o activa el servicio en los tiempos convenidos o establecidos y a la devolución del monto total pagado por concepto de anticipo, depósito, instalación o renta, dentro de los diez días siguientes a tu solicitud de cancelación.

54. Que en el esquema de prepago, te describan en el contrato el funcionamiento general del ciclo de vida del número asignado.
55. Que las penas por terminación anticipada y por suspensión temporal del servicio por falta de pago establecidas en el contrato de adhesión sean razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales.
56. Que la pena convencional por terminación anticipada del contrato no supere el monto insoluto de la obligación principal.
57. Que te informen previo a la contratación de servicios adicionales proporcionados por terceros: que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero; que los cobros se realizarán con cargo a la factura del proveedor, así como los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio.
58. Que te cancelen los servicios adicionales dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a tu solicitud.
59. Que cuando renueves tu contrato de servicio y no adquieras un nuevo equipo, el pago estará integrado solamente por las tarifas de los servicios que renueves.
60. Que te respeten el precio o tarifa contratada, ofrecida o convenida y que coincida con la registrada ante el IFT.
61. Que no se te incremente injustificadamente el precio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.
62. Que te devuelvan los cobros indebidos o los pagos realizados en exceso, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación.
63. La bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos atribuibles al proveedor.
64. La compensación y bonificación cuando tu proveedor no te preste los servicios conforme a lo contratado, implícito en la publicidad o por causas imputables al proveedor.
65. 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.
66. Cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número.
67. Solicitar y recibir tu NIP de Confirmación para realizar la portabilidad.
68. Que la portabilidad se realice durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles si así lo decides.
69. Que al solicitar la portabilidad numérica se cancele automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados.
70. Recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad.
71. Acceder al sistema de información para consultar tu trámite de portabilidad y que el proveedor te otorgue la información necesaria para la consulta.
72. Que, al realizar tu portabilidad, tu anterior proveedor no te contacte para retenerte u ofrecerte sus servicios.
73. Cancelar la portabilidad en cualquier momento, o bien, en caso de que no se realice, la cancelación debe ser sin ninguna penalización.
74. A solicitar la portabilidad aun si tienes adeudos, pero no te exenta de pagarlos y cubrir las penalidades que apliquen, así como a devolver los equipos que no sean de tu propiedad.
75. A que no se realice la portabilidad de tu número sin tu consentimiento y en caso de que esto haya ocurrido, solicitar a tu proveedor recupere tu número dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se portó.
76. Recibir orientación para realizar tu portabilidad o recuperación de tu número.
77. Que cuando hayas cancelado tu servicio, recuperes tu número telefónico dentro de los 40 (cuarenta) días naturales siguientes, para ello, debes acudir con tu nuevo proveedor.
78. Realizar cambios de domicilio del servicio conservando tu número, siempre y cuando el proveedor cuente con cobertura.
79. Que te informen si el equipo terminal de tu propiedad o el que te proporcionen, se encuentre homologado conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.
80. Una garantía del equipo terminal que te proporcione el proveedor, no menor a 90 (noventa) días.
81. Que te expida la póliza de garantía por escrito de manera clara y precisa al momento de la entrega del equipo terminal.

82. Que te informen si la vigencia de la garantía es menor al plazo forzoso, y si el equipo falla fuera de periodo de garantía, deberá indicarte el proceso para repararlo.
83. Que no se descuente de la garantía el tiempo que dure la reparación del equipo.
84. Que te renueven la garantía cuando te repongan el equipo.
85. Que te suspendan el cobro del servicio contratado durante la revisión y reparación del equipo.
86. Que el proveedor se haga responsable de las reparaciones, cuando te proporcione el equipo en arrendamiento o comodato.
87. La restitución del bien, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando el equipo terminal tenga defectos o vicios ocultos que hagan impropio su uso.
88. Que los proveedores te presten los servicios sin establecer privilegios o distinciones respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.
89. Que no te discriminen por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

    Asimismo, tienes derecho a la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables.
90. Recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones que las demás personas usuarias sobre el uso de los servicios.
91. Acceder a mecanismos que te permitan suscribir contratos, inconformidades u otros documentos sin que recaben tu firma autógrafa, como podría ser que te asistas de un tercero.
92. Que las instalaciones del proveedor cuenten con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.
93. Que los centros de atención al público de tu proveedor cuenten con elementos de accesibilidad.
94. Conocer las condiciones de los contratos y las tarifas de los servicios en formatos con funcionalidades de accesibilidad a través de las páginas de Internet de los proveedores o por correo electrónico.
95. Solicitar a tu proveedor de servicios te proporcione tus estados de cuenta con funcionalidades de accesibilidad.
96. Que los portales de Internet de los proveedores del servicio, cuenten con funcionalidades de accesibilidad.
97. Que los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.
98. Que los proveedores cuenten con un catálogo de equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, y una vez que así lo hayas solicitado, te proporcionen el equipo de tu elección dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes.
99. Que el proveedor proteja tus datos personales conforme a las leyes aplicables.
100. Que el proveedor ponga a tu disposición por cualquier medio o tecnología que lo permita el Aviso de Privacidad en el que se indique qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará e indicarte dónde lo puedes consultar.
101. Que solo con tu consentimiento se transfiera tu información a terceros.
102. Que solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales al contratado, paquetes, nuevo plan o producto, propio o de terceros, así como publicidad de terceros.
103. Que la información y publicidad que te proporcionen debe ser clara, comprobable, completa, veraz, y no debe inducir a errores o confusiones.
104. Que los anuncios de las promociones y ofertas de los servicios indiquen condiciones, plazo de duración o el volumen de los servicios ofrecidos.
105. Recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los definidos por el IFT.
106. Que se te provean los servicios con los parámetros de calidad definidos por el IFT.
107. Que en los servicios de Internet la velocidad publicitada no se refiera a velocidades máximas sino a la velocidad promedio en horas de alta demanda.

108. Acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por el proveedor, dentro del marco legal aplicable.
109. Que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios.
110. Que tu proveedor proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, debe garantizar su confidencialidad y privacidad.
111. 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.
112. Que tu 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.
113. Que el estado de cuenta, recibo y/o factura que te entregue el proveedor esté desglosado en lo correspondiente a tus consumos, bonificaciones o devoluciones, y cuando adquieras un equipo terminal de contado o financiado, se debe incluir en la factura la compra de dicho equipo.
114. Que en el esquema de pospago, puedas consultar la factura, estado de cuenta, recibo o comprobante, por cualquier medio que acuerdes con el proveedor, y este deberá enviarla cuando menos con 10 (diez) días naturales antes de la fecha de pago y no podrá modificar el ciclo de facturación sin previo aviso.
115. Que, en el esquema de prepago, el proveedor te informe donde consultar el estado de cuenta o detalle de consumos. La entrega del estado de cuenta es a tu solicitud.
116. Que te notifiquen antes de la suspensión de tu servicio de telecomunicaciones y la razón por la cual se suspende el mismo.
117. Que el proveedor no suspenda el servicio de Telecomunicación principal por falta de pago de los servicios adicionales.
118. Que no se interrumpa o suspenda el servicio de telecomunicaciones si se encuentra en trámite una queja.
119. Que se te devuelva el monto por el servicio no prestado y una bonificación de al menos el veinte por ciento cuando estés al corriente con tus pagos y el proveedor suspenda de forma indebida el servicio.
120. Que el proveedor restablezca el servicio de telecomunicaciones en un periodo máximo de 48 horas a partir de que hayas realizado el pago o un máximo de 72 horas cuando la reconexión requiera de personal técnico, en caso de suspensión por falta de pago.
121. Que el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad en los servicios medidos por duración de las comunicaciones.
122. Acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, por lo que consecuentemente tienes derecho a solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI; ello en el caso de equipos móviles.
123. Consultar si un equipo terminal móvil se encuentra reportado como robado o extraviado y por ello no deberá ser activado en ninguna de las redes de los operadores.
124. Que no se te cobre el servicio durante los 10 (diez) días naturales siguientes a tu reporte de robo o extravío, siempre y cuando no hagas uso del mismo.
125. Acceder gratuitamente al número de emergencia 911.
126. Acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónica del proveedor.
127. Que cuando elijas hablar con un representante del proveedor en los sistemas de atención telefónica, el tiempo de espera para que te atiendan no exceda de 60 segundos.
128. Ser informado del procedimiento y estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, debiéndose respetar los tiempos promedio y máximos de atención.
129. Recibir atención de personal debidamente capacitado y que el proveedor te garantice que la información y orientación que requieres es certera.
130. Que el proveedor te entregue una constancia o folio de las reclamaciones, solicitudes o trámites que presentes.
131. Que el proveedor resuelva tu queja en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales cuando sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.

132. Recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si tu servicio es de televisión de paga.
133. Que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites.
134. Que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte.
135. La protección y representación de la PROFECO y del IFT para asegurar que tus derechos sean respetados.
136. Que la PROFECO, promueva, proteja, asesore, defienda, concilie y te represente frente a tu proveedor cuando presentes una queja o denuncia por el incumplimiento de alguna de las cláusulas contenidas en el contrato de adhesión.
137. Tienes derecho a presentar una queja ante el IFT por fallas en la calidad de los servicios o incumplimientos de los operadores.
138. Ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor.