

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESTOS SON TUS PRINCIPALES DERECHOS:

I. LIBERTAD DE ELEGIR.

1. Libre elección.

TÚ TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que tendrás.

La información, promoción y/o publicidad deben ser oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento.

En todo caso, el proveedor está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.

2. Servicios adicionales.

TÚ TIENES DERECHO a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.

Tienes derecho a que el proveedor te informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos.

Asimismo, puedes dar por terminada la prestación de dichos servicios o productos adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio básico.

3. Información sobre términos y condiciones de contratación.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Dicho contrato deberá estar disponible en la página de Internet del proveedor.

Al momento de contratar, el proveedor deberá entregarte por escrito el contrato de adhesión, el cual debe estar escrito en idioma español y con caracteres legibles a simple vista.

El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo los cuales se prestarán los servicios, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación. Asimismo, deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, entre otras.

Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos.

Tienes derecho a exigir al proveedor que cumpla con las condiciones ofrecidas o implícitas en el contrato de adhesión y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que difunda u ofrezca.

4. Contrato registrado ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato de adhesión a través del cual contrates un servicio, esté autorizado y registrado por la Profeco y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El contrato de adhesión que te entregue el proveedor deberá también estar disponible en su portal de internet y deberá coincidir con el autorizado y registrado en Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Consulta el contrato autorizado y registrado en el portal de internet www.profeco.gob.mx y en www.ift.org.mx

5. Modificaciones sólo con tu consentimiento.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.

Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.

En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

6. Conceptos de pago desglosados.

TÚ TIENES DERECHO a que, en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.

7. Terminación del Contrato.

TÚ TIENES DERECHO a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo (ejemplo: celular, televisión, tablet, etc.) y, en su caso, la pena convencional pactada.

Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con tu proveedor, puedes cancelarlo y el proveedor ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el proveedor, incluyendo medios electrónicos.

Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el proveedor no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaren a generar por dicho concepto.

8. Penas convencionales proporcionales y recíprocas.

TÚ TIENES DERECHO a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas.

Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables.

En ningún caso, el proveedor podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.

9. Suspensión del servicio por falta de pago.

TÚ TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.

II. CARGOS POR SERVICIO.

10. Estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas claras y desglosadas.

TÚ TIENES DERECHO a que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida tu proveedor de servicios, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.

En ningún caso, el proveedor podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente.

Si eres usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, igualmente TÚ TIENES DERECHO a solicitar y obtener comprobantes de pago e información desglosada sobre tu consumo y cargos cobrados. El proveedor deberá informarte de qué manera puedes obtener dicha información.

III. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL.

11. Derecho a exigir calidad en el servicio.

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

12. Bonificación o descuento.

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

13. Garantía mínima y póliza de garantía.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo.

Para tal efecto, el proveedor deberá entregarte con tu equipo, una póliza por escrito y en español que deberá contener de manera clara su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones.

En caso de no otorgar garantía, el proveedor debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

IV. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

14. Información clara y oportuna.

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

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

15. Acceso a la información para la defensa de tus derechos.

TÚ TIENES DERECHO a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en tu servicio que realices ante el proveedor. Si el medio de atención del proveedor fue telefónico, el proveedor está obligado a informarte que tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

TÚ TIENES DERECHO a ser informado del estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites.

16. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas.

TÚ TIENES DERECHO a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta o presentar una reclamación sobre el servicio que se te proporciona.

17. Tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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

V. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

18. Protección de tus datos personales.

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

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

En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como “Derechos ARCO”.

En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, el proveedor debe notificarte.

19. A no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales no autorizadas.

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

VI. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

20. Equipos o dispositivos accesibles para personas con discapacidad.

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

Además, tienes derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente.

21. Las instalaciones o centros de atención contarán con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.

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

22. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público del proveedor, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.

VII. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.

23. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.

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

24. Derecho a la neutralidad de la red.

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

VIII. DERECHOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA (POR CABLE O VÍA SATÉLITE).

25. Recibir gratuitamente las señales de TV Abierta.

TÚ TIENES DERECHO a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifunden dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable.

Si cuentas con televisión de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV Abierta de los canales “Las Estrellas”, “Canal 5”, “Azteca Siete” y “Azteca UNO”, así como, los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.

26. Bloqueo de aplicaciones o servicios.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición por los mismos medios disponibles para realizar la contratación.

27. Control parental.

TÚ 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.

IX. DERECHO A LA PROTECCIÓN.

28. Derecho al acceso a los órganos administrativos.

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

29. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del proveedor.

TÚ TIENES DERECHO a presentar quejas y denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, ante cualquier incumplimiento del proveedor.

Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante Profeco, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, no te suspendan los servicios de telecomunicaciones por falta de pago.

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

30. Representación colectiva.

TÚ TIENES DERECHO a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor, para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios.

El representante de tal colectividad o grupo puede ser Profeco, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 consumidores afectados que firmen la demanda.

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

Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx o la página de la Procuraduría Federal del Consumidor www.profeco.gob.mx y recuerda “TÚ TIENES DERECHO.”