

CARTA DE DERECHOS

Los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, gozan de los Derechos previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y los establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como de las demás disposiciones aplicables.

Usuario de Telecomunicaciones, estos son tus principales Derechos:

- 1.- A elegir libremente su proveedor de servicios .
- 2.-A la protección de los datos personales en los términos de las leyes aplicables.
- 3.-A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la Procuradora Federal de Consumidor, a través de medios electrónicos, incluyendo la pagina electrónica del concesionario o autorizado, sin perjuicio de recibirlas por otro medio.
La Procuraduría Federal de Consumidor, verificara que en los contratos de adhesión se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada del contrato por parte del consumidor, y de su suspensión temporal del servicio por falta de pago.
En los supuestos, se verificara que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexion por suspensión sean razonables y proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva. En ambos casos cuidara las particularidades de los diferentes paquetes y planes comerciales, de forma que no generen costos adicionales al proveedor.
- 4.-A la libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet.
- 5.-A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto .
- 6.-A ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio de condiciones originalmente contratadas.
- 7.-A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo.
- 8.-A rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada pagando , en su caso, el costo remanente del equipo.
- 9.-A solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo.
- 10.-A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contrato o cuando así lo determine la autoridad competente.
- 11.- En la prestación de los servicios de telecomunicaciones estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el genero, 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 que tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas .
- 12.-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.
- 13.-A que cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se puede cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgara por medios electrónicos.
- 14.-A cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización del concesionario o autorizado, ni penalización alguna cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.
- 15.-A no recibir llamadas del concesionario o autorizado sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.