

# Usuarios de Telecomunicaciones

## ¿Conoces los derechos de las y los usuarios de telecomunicaciones?

Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor,

### Tus derechos como usuario:

1. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago.
2. Protección de datos personales.
3. Portabilidad del número telefónico dentro del plazo determinado por el Instituto y a la cual será gratuita.
4. Elegir libremente su proveedor de servicios. --> A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos.
6. Libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet.
7. A ser notificado por cualquier medio, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.
8. A decidir qué se hace con su equipo y número, cambiar de plan, obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato, bonificación o descuento por fallas en el servicio.
9. Se prohíbe toda discriminación. -- > Manifestación de las ideas, acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas, acceso a la info.
10. A no recibir llamadas sobre la promoción de servicios a menos que expresamente manifieste su consentimiento.
11. Cuando se renueve el contrato de servicios móviles y no adquiera un nuevo equipo, la mensualidad se integre por el cobro de los servicios sin pago del equipo, que los contratos sean transparentes.



### Mecanismo de protección de estos derechos:

Los concesionarios y autorizados deberán entregar a los usuarios una carta que contenga los derechos que esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor reconocen, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos.

El Instituto y la PROFECO determinarán los derechos mínimos que deben incluirse en la carta referida.

### ¿Cómo? ¿Quién?

Corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones

### De los Derechos de las y los usuarios con Discapacidad

Artículo 199. El Ejecutivo Federal y el Instituto, promoverán que los usuarios con discapacidad, tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

- I. Solicitar y recibir asesoría de los concesionarios sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones;
- II. A contratar y conocer las condiciones comerciales en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos --> con formatos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad.
- III. A contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva a los servicios de telecomunicaciones;
- IV. Al acceso a un número telefónico para servicios de emergencia.
- V. A no ser discriminado.
- VI. A que las instalaciones o centros de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con mecanismos para que las personas con discapacidad puedan recibir atención.
- VII. A que las páginas o portales de internet, o números telefónicos de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con funcionalidades de accesibilidad.
- VIII. A recibir de los concesionarios atención a través de personal capacitado.