

## **Derecho de Usuarios**

En ALESTRA estamos comprometidos contigo y en apego a lo establecido en la regulación aplicable hacemos pública la “Versión Ejecutiva de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios”, para servicios de telecomunicaciones prestados al amparo de un Contrato de Adhesión.

---

### 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.