Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Resumen normativo vigente emitido por PROFECO y la autoridad reguladora de telecomunicaciones

LFPC · NOM-184-SCFI-2018 · ATDT / CRT (antes IFT) · PROFECO

I. Libertad de Elección y Contratación Transparente

Como usuario de servicios de telecomunicaciones tienes derecho a elegir libremente a tu proveedor, los servicios o planes que mejor se adapten a tus necesidades, así como el equipo terminal que desees utilizar siempre que esté homologado.

- A conocer antes de contratar las tarifas totales con impuestos incluidos, características técnicas, cobertura, vigencia, cargos adicionales y el Contrato de Adhesión registrado ante PROFECO.
- A no ser obligado a contratar servicios adicionales o empaquetados que no hayas solicitado expresamente.
- A recibir copia de tu contrato y de la carátula correspondiente al momento de contratar.

II. Calidad, Continuidad y Bonificación por Fallas

Tienes derecho a recibir el servicio en las condiciones de calidad y velocidad contratadas, de forma continua y sin interrupciones injustificadas.

- Bonificación obligatoria: si el servicio se interrumpe por causas imputables al proveedor, tienes derecho a que no se te cobre el tiempo sin servicio y a recibir una bonificación de al menos el 20% del monto proporcional al periodo de afectación.
- A reportar fallas las 24 horas del día, los 365 días del año, y recibir un número de folio de seguimiento.
- A la neutralidad de la red: acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio legal en internet sin bloqueos ni discriminación arbitraria.

III. Facturación Clara, Prepago y Cancelación Sencilla

Tienes derecho a recibir estados de cuenta o comprobantes claros y detallados, así como a consultar tu saldo y vigencia sin cargos ocultos.

- A cancelar tu servicio o cambiar de modalidad por los mismos medios por los que contrataste (presencial, telefónico o electrónico), sin trámites dilatorios ni requisitos desproporcionados.
- A que no se realicen cobros indebidos ni se condicione la cancelación cuando no exista plazo forzoso vigente.
- A que tus datos personales sean protegidos conforme a la LFPDPPP y a no recibir publicidad no autorizada.

IV. Accesibilidad y Defensa del Consumidor

Las personas con discapacidad tienen derecho a recibir atención accesible, información clara y equipos o formatos adaptados conforme a los lineamientos vigentes.

En caso de inconformidad no resuelta por el proveedor, puedes acudir gratuitamente ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) al Teléfono del Consumidor 55 5568 8722 (CDMX y área metropolitana), 800 468 8722 (interior de la República) o en https://www.gob.mx/profeco, así como a los canales de orientación de la autoridad reguladora de telecomunicaciones.

Titular / Proveedor (en validación fiscal definitiva):
CARMELA LOPEZ VELASCO / CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS S. DE R.L. DE C.V.
RFC: LOVC8406295D4
Domicilio: Av. 30 de Abril #48, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México

Firma del Representante Legal / Titular
Documento listo para revisión y autorización interna