

DERECHO DE USUARIOS

Carta de Derechos Mínimos de Usuarios.

Estimado Cliente:

Con relación a la "Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones" (en adelante "la Carta"), publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 06 de julio de 2015, Megamobile desea proporcionar información adicional sobre algunos derechos descritos en la Carta, sin que ello modifique o limite en forma alguna lo previsto en la misma:

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo. Todos los equipos adquiridos con Megamobile están desbloqueados y podrían usarse en otras redes de telecomunicaciones, sujeto a que cumplan con las condiciones establecidas por los operadores de dichas otras redes.

5. Información sobre términos y condiciones de contratación. Nuestros términos y condiciones están establecidos en el contrato que se firmó con cada cliente. La versión actualizada, aplicable sólo para nuevas contrataciones.

6. Contrato registrado ante PROFECO y el IFT. Nuestro contrato está debidamente autorizado y registrado ante PROFECO y en proceso de autorización ante el IFT, mismo que se encuentra disponible en la página de internet <https://www.megamobile.com.mx/contrato>

7. Modificaciones sólo con tu consentimiento. Megamobile avisará por escrito, o a través de la página <https://www.megamobile.com.mx> o correo electrónico al CLIENTE, de cualquier modificación a las condiciones establecidas en el CONTRATO, con 15 días naturales de anticipación a la fecha de modificación. Para tal efecto, el CLIENTE deberá otorgar autorización expresa, por cualquier medio establecido en la Ley. En el caso de que el CLIENTE no acepte estas modificaciones podrá solicitar la terminación del CONTRATO, sin penalidad alguna.

11. Renovación sin pago del equipo. Este derecho está expresamente referido al servicio, sin embargo el CLIENTE estará obligado al pago de los equipos ya instalados para la prestación del servicio solicitado.

15. Consulta gratis tu saldo. Megamobile presta actualmente servicio de datos, pero no de telefonía móvil. La consulta de saldo y recargas sólo aplica al servicio de telefonía móvil.

24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas. Megamobile cuenta con un servicio de atención telefónica para quejas y consultas las 24 horas los 365 días del año.

Para Megamobile lo más importante son nuestros Clientes.

DOF: Diario Oficial de la Federación

DOF: 06/07/2015

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, DETERMINAN LOS DERECHOS MÍNIMOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN LA CARTA A QUE HACE REFERENCIA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.

ANTECEDENTES

1. El 24 de diciembre de 1992, se publicó en el Diario Oficial de la Federación ("DOF") la Ley Federal de Protección al Consumidor ("LFPC"), estableciendo que la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, determinando sus funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

2. EL 16 de julio de 2004, se publicó en el DOF el Reglamento de la Procuraduría Federal de Consumidor ("Reglamento");

3. El 11 de junio de 2013, fue publicado en el DOF el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Telecomunicaciones", que creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones ("Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijan las leyes, y como autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores;

4. El 10 de septiembre de 2013, quedó integrado el Instituto, en términos de lo dispuesto por el artículo sexto transitorio del Decreto, mediante la ratificación por parte del Senado de la República de los nombramientos de los Comisionados que integran su órgano de gobierno y la designación de su Presidente;

5. El 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión", el cual en términos de lo dispuesto por el artículo Primero Transitorio, entró en vigor a los 30 (treinta) días naturales posteriores a su publicación, es decir, el 13 de agosto de 2014, mismo que otorga diversas atribuciones al Instituto y a la PROFECO;

6. El 4 de septiembre de 2014, se publicó en el DOF el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("Estatuto Orgánico"), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014. En virtud de los Antecedentes; y,

CONSIDERANDO

PRIMERO.- ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. Conforme al tercer párrafo del artículo 28 constitucional, la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses. Dicho precepto reconoce constitucionalmente los derechos de los consumidores y la necesidad de su protección legal como derechos fundamentales; asimismo, abre la posibilidad para que el legislador y el intérprete constitucional amplíen y desarrollen esos derechos para su efectiva protección.

En cumplimiento al mandato constitucional, se expide la LFPC que es de orden público, interés social y de observancia en toda la República y que tiene por objeto promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Sus disposiciones son irrenunciables, y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

La LFPC establece como principios básicos de las relaciones de consumo, entre otros, la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones; la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios; la efectiva prevención y reparación de daños

patrimoniales y morales, individuales o colectivos; el otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos; la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales y el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.

Asimismo conforme al artículo 20 de la LFPC, la PROFECO es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio y tiene el encargo de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como procurar la equidad y seguridad jurídica de las relaciones entre proveedores y consumidores.

Para el cumplimiento de dicho encargo en el artículo 24 fracciones I, IV, IX Ter y XXIV de la LFPC se establece que la PROFECO tiene, entre otras atribuciones, la de promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; promover la coordinación entre autoridades federales a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva y las demás atribuciones que le confieran otros ordenamientos.

Por otra parte, en términos del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("LFTR") 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. Asimismo conforme al tercer párrafo del artículo 297 de la LFTR las infracciones a los derechos de los usuarios establecidos en dicha ley, cometidas por los concesionarios o autorizados, serán sancionadas por la PROFECO en términos de lo establecido en los artículos 128 y, en su caso, del artículo 128 Bis de la LFPC.

Finalmente, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 27 fracciones I, XI y XII de LFPC, corresponde al Procurador Federal del Consumidor representar legalmente a la Procuraduría, expedir los lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la Procuraduría el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas y las demás que le confiera dicha ley y otros ordenamientos. Por otra parte, conforme al artículo 8 del Reglamento de la PROFECO, la representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competan a la Procuraduría corresponden al Procurador.

SEGUNDO. ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES. De conformidad con el artículo 28, párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ("Constitución"), el Instituto es un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijan las leyes. Por otro lado, el segundo párrafo del artículo 7 de la LFTR, señala que el Instituto tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones, así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a otras autoridades en los términos de la legislación correspondiente.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, fracción II de la LFTR, corresponde al Pleno del Instituto, emitir el estatuto orgánico del Instituto, en el cual se establecerán las facultades que ejercerán las diversas unidades del mismo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71, fracción II del Estatuto Orgánico, le corresponde a la Coordinación General de Política del Usuario del Instituto, en coordinación con la PROFECO, determinar los derechos mínimos que se deden incluir en la carta a que se refiere el artículo 191 de la LFTR.

TERCERO. DETERMINACIÓN DE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. La Procuraduría Federal del Consumidor y la Coordinación General de Política del Usuario del Instituto, procedieron a determinar los derechos mínimos de los usuarios que se incluyen en la carta materia del presente

acuerdo, la cual deben difundir los concesionarios y autorizados de manera permanente en sus respectivos portales de internet, y entregar a los usuarios al contratar sus servicios, en términos de lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR.

Asimismo, en atención al impacto social que representa el reconocimiento de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones, PROFECO, en un ejercicio de participación ciudadana, sometió el contenido de la Carta a consideración del Consejo Consultivo del Consumo durante las sesiones XXIII y XXIV realizadas los días 11 de diciembre de 2014 y 11 de marzo de 2015, respectivamente, en las cuales se discutieron ampliamente posturas y propuestas para enriquecer el texto del documento.

Por todo lo expuesto, la Procuraduría Federal del Consumidor y el Coordinador General de Política del Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en ejercicio de sus atribuciones, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 191 LFTR, emiten lo siguiente:

ACUERDO ÚNICO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR, la Procuraduría Federal de Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, proceden a determinar los derechos mínimos de la carta en los siguientes términos:

“CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.

COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES(1) ESTOS SON TUS PRINCIPALES DERECHOS:

I. LIBERTAD DE ELEGIR.

1. Libre elección

TU TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivos que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc, el plan y medio de pago que tendrás. (2)

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 que 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. (3)

2. Servicios adicionales

TU TIENES DERECHO a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condiciones o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete. (4)

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. (5)

II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO

3. Portabilidad

TU TIENES DERECHO a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tu mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que desees contratar, quién deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas siguientes a tu solicitud, o si así lo desees, tienes derecho a decidir sobre la fecha en que quieres que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de 5 días hábiles a partir de que presentes tu solicitud. (6)

TU TIENES DERECHO a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, a finalizar de manera automática la relación contractual con el proveedor que antes te prestaba el servicio, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos. (7)

TU TIENES DERECHO a que el proveedor con el que decidas cambiarte, te proporcione la información necesaria para acceder al Sistema de Información en Internet que te permita saber el estado que guarda tu solicitud de portabilidad. (8)

Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho a cancelarlo de manera gratuita. (9)

TU TIENES DERECHO a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes. (10)

TU TIENES DERECHO a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad. (11)

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo

TU TIENES DERECHO, cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte como podrá ser desbloqueado.

TU TIENES DERECHO al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo. Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de prepago, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo. (12)

II. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS

5. Información sobre términos y condiciones de contratación

TU 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. (13)

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. (14)

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. (15)

Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos. (16)

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. (17)

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

TU 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. (18)

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 (19)

7. Modificaciones sólo con tu consentimiento

TU TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso. (20)

Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones. (21)

Si no estas 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. (22)

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. (23)

8. Concepto de pago desglosados

TU 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 equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos. (24)

9. Terminación del contrato

TU 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. (25)

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. (26)

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. (27)

Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuando 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 que no se te cobren los cargos que se llegaron a generar por dicho concepto. (28)

10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas

TU 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, no tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato. (29)

11. Renovación sin pago del equipo

TU TIENES DERECHO a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago este integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno del equipo. (30)

12. Suspensión del servicio por falta de pago

TU TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión. (31)

TU TIENES DERECHO a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste. (32)

IV. CARGOS POR SERVICIO

13. Larga Distancia

TU TIENES DERECHO a que el proveedor no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles). (33)

14. Cobro por segundo

TU TIENES DERECHO a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad. (34)

15. Consulta gratis tu saldo

TÚ TIENES DERECHO a consultar tu saldo sin costo y sin que te condicionen a comprar saldo adicional, así como el abono de tu saldo no consumido a la fecha de expiración, acumulándolo a las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración del mismo. (35)

16. 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. (36)

En ningún caso, el proveedor podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente. (37)

Si eres usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, igualmente **TÚ TIENES DERECHO** a solicitar y obtener comprobante de pago e información desglosada sobre tu consumo y cargos cobrados. El proveedor deberá informarte de que manera puedes obtener dicha información. (38)

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

17. Derecho a exigir calidad en el servicio

TÚ TIENES DERECHO a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión. Recuerda que existen indicadores de calidad para el servicio móvil, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos, promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. (39)

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. (40)

18. 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 presenten una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios. (41)

19. 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. (42)

En caso de no otorgar garantía, el proveedor debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla. (43)

20. Reparaciones

TÚ TIENES DERECHO a que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas a tu equipo por concepto de garantía, no se decuenta del plazo de garantía. (844)

Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, el proveedor deberá entregar una nueva garantía para las piezas repuestas. (45)

El proveedor debe asegurar que se te proporcione la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuándo ésta se ofrezca. (46)

VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN

22. 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 negarle dicho servicio. (48)

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. (49)

23. 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 por 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 la acreditación. (50)

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.

24. 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. (51)

En el caso de telefonía móvil, el sistema de atención deberá ser telefónico, para lo cual una vez que hayas accedido al mismo y elijas hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para que te atiendan no deberá exceder de sesenta segundos. (52)

25. 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. (53)

En caso de que las tarifas que te apliquen no se encuentren registradas ante el Instituto, o sí lo están, no se te respetan, puedes presentar tu queja o denuncia.

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

26. 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. (54)

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. (55)

En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como "Derechos ARCO". (56)

En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, el proveedor debe notificarte. (57)

27. Protección de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, tales como la fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos que identifiquen el origen o destino de éstos, entre otros, garantizando su confidencialidad y privacidad. (58)

28. 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. (59)

VIII. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

29. 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. (60)

Además tienes derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente. (61)

30. 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 tu recibas una atención adecuada. (62)

31. 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. (63)

IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN

32. 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 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. (64)

33. 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.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, a través del portal de internet del proveedor, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. (65)

X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA

34. Servicios de emergencia

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe el número único de emergencias y acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen. (67)

XI. DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO

35. Reporte de robo o extravío de equipos

TÚ TIENES DERECHO a reportar a tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles. (68)

Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio. (69)

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

36. Recibir gratuitamente las señales de TV abierta

TÚ TIENES DERECHO a 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 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 "Canal de las Estrellas", "Canal 5", "Azteca Siete" y "Azteca Trece", así como los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales. (70)

37. 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. (71)

38. 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. (72)

XIII. DERECHO A LA PROTECCIÓN

39. Derecho al acceso a los órganos administrativos

TÚ TIENES DERECHO a la protección y representación y 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. (73)

40. 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. (74)

41. 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. (75)

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."

DERECHO DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

DERECHO DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

En cumplimiento a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y tratando de colaborar con el Ejecutivo Federal y el Instituto Federal de Telecomunicaciones para promover que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios, Megamobile hace de su conocimiento que, además de los derechos otorgados a los demás usuarios, cuenta también con los siguientes derechos:

- A solicitar y recibir asesoría de Megamobile sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones que presta (Internet).
- A contratar y conocer las condiciones comerciales, establecidas en los modelos de contrato de adhesión registrados ante PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica de Megamobile, la cual debe contar con formatos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.
- A no ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios de telecomunicaciones.
- A que las instalaciones o centros de atención al público de Megamobile cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que las personas con discapacidad puedan recibir atención, siempre y cuando dichas adaptaciones no impongan una carga desproporcionada o indebida al concesionario autorizado, de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- A que las páginas o portales de internet, o números de atención al público de Megamobile cuenten con funcionalidades de accesibilidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada a Megamobile.
- A recibir de Megamobile atención de personal debidamente capacitado.

Los portales de internet de las dependencias de la Administración Pública Federal, así como los organismos públicos descentralizados, empresas de participación estatal, del Congreso de la Unión, del Poder Judicial de la Federación, de los órganos Constitucionales Autónomos; así como las dependencias de la Administración Pública, de los poderes legislativo y judicial de las Entidades Federativas y de la Ciudad de México, deberán contar con funciones de accesibilidad para personas discapacitadas.

En el caso de la Administración Pública Federal, los portales deberán atender a las disposiciones establecidas en el marco de la Estrategía Digital Nacional, conforme las mejores prácticas internacionales, así como las actualizaciones tecnológicas.

El Ejecutivo Federal promoverá la implementación de dichas funciones de accesibilidad en los sectores privado y social.

El Ejecutivo Federal, de conformidad con la Estrategía Digital Nacional, y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverá el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido el internet y, de conformidad con los lineamientos que al efecto emitan.

Para la definición de los lineamientos a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en materia de accesibilidad para personas con discapacidad, deberá atender a la normatividad y celebrar convenios con Instituciones Públicas y Privadas especializadas en la materia.

Los derechos aquí expresados serán proporcionados de conformidad con los Lineamientos Generales de Accesibilidad de los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad que emita el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones.