

# YOKO TS'IB DE CHUNÉ UTS U NUMSÉN BAJKÁ U K'INILESÁN TELEKOMUNIKASIÓNO'B

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Lengua: CHONTAL DE TABASCO

**1. ANÉ A YÁKIN** Uts ke se'ma ané a yákin luke wólba k'a útik, káxuné yaxé a minbén i kámbe k'inbitá o chuné wólba a mine', ipéka, káche'da o káche u choán y káche yaxé a toje' najtiki te' yaxé ti i'binte ni k'inbitá o tupámi. Bajká u chombénet mach uts k'a u jolkin irbénet k'a a mine' chachikámbe patán o k'inbitáro'b.

**1. LIBERTAD DE ELEGIR** Tienes derecho de elegir el servicio, el proveedor y el equipo o dispositivo que desees contratar, paquete, plan o tarifa y forma de pago en prepago o pospago. El proveedor no te puede obligar a contratar servicios o productos adicionales.



**2. IRBÍNTIKET KÁCHE'DA U K'INILESÍNTE** Uts k'a irbíntiket káche' u choán, káche' u kinilesínite i/o chuné ya'án tamá, chuné ya'án t'o, si púru sep' o mach ni yina'yá, káche' u k'e'nan ni a saldu i te' uxé ti xupó sinke a toje', t'o u k'in ke ya'ánet a k'inilesán i ora ke a tik'e' a k'inilesán sinke a toje'.

**2. ACCESO A LA INFORMACIÓN** Tienes derecho a que te informen las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios, sus características, las velocidades mínimas de internet garantizadas, tu saldo y su vigencia de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte de manera gratuita.



**3. LUKE UTS K'A ÚTIK TE' ACHEN A MAN, KE YOKO ÚTIK I LOTÍNTIKET KA' KÁCHIKONÉ** Ni tsi'b ko yúte chóno i jin u kirintán uts k'a ajnék ti kaxtrant'án, t'o tsi'b ke u chinkán uts i sep' i ajnék tamá chuxtubá a minkí, káche' yuxé u ximbilesánuba ni jínba k'inbitá i si mach u chen ka a irkí chuné yuxé ti úte. Jínba ts'ib yuxé ti cha'úte si ané a wire' k'a útik.

**3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS** El contrato y su carátula deben estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones. El contrato solo puede ser modificado con tu consentimiento.



**4. TE' U TUSKÁN K'A K'INILESÍNTE KÁCHIKIDA** Uts k'a a k'átin i i'kák k'a a k'inilesán káchikida ni jínba k'inbitá sinke a toje' i sinke k'atbítiket cha'chikone, te' xupík u k'inijé ni ts'ib ta chóno o a tsupsíntik ti tojkán o a xupí ni k'in ke a irkí najtiki tan jun ta chóno o de káche'da yuxé ti tojkán.

**4. DESBLOQUEO DE TERMINAL** Tienes derecho a 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 o de financiamiento.



**5. KE A CH'UNA'TÁN A NÚMERU TA CH'AJÁN K'A YAXÉ A K'INILESÁN** Si ka'íni awó bixiket tump'é otót ko yúte patán t'o ch'ajáno'b peru awó a k'inilesán jínchiba número. Ni jínba patán u yúte tamá 24 órajo'b ke a k'áti ke útik o tamá 5 k'íno'b ke u yúte patáno'b, si ka'íni awó.

**5. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO** Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número. La portabilidad se debe realizar durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 días hábiles, si así lo decides.



**6. K'INBITÁRO'B KE U CH'IMLÓMBA KÁCHIKIDA I LUKE U YIRE' KE KA'INI YUXÉ U NUMSÉN** Uts k'a aj chóno u yirbénet si jínba k'ibitá uts k'a k'inilesák tan ki noj na' kajla i si uts u ximbilesómbe. T'o ni ts'ib ta chóno, uts k'a ni jínba k'inbitá ni aj chóno u i'bénet ni ts'ib ko yire' ke upéte luke u yirí ka'íni yuxé ti numé mach k'en t'o 90 k'íno'b.

**6. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS** Tienes derecho a que el proveedor te informe si el equipo terminal se encuentra homologado y si es apto para la prestación de sus servicios. Con respecto a la garantía, tienes derecho a que el equipo terminal que te proporcione el proveedor cuente con una garantía no menor a 90 días naturales.



**7. MACH TSIS U YÚTE I MACH A TOP'OJTE'KÁNET** Uts k'a, te' a k'átin, ni aj chónojo'b ajnéko'b t'o k'inbitáro'b ke u ch'ímlómbaro'b káchikida i uts u ximbilesómbaro'b.

**7. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN** derecho a que, cuando lo solicites, los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad.



**8. U KIRINTÍNTE UPÉTE TS'AJÍ KE U YIRE' KÁXUNERET I LUKE MACH UTS KE U NA'TÁN KÁCHIKONE** Uts k'a kirintíntik upéte ts'ají ke u yire' káxuneret i luke a ts'ajkún i upéte luke u yire' chuné a ts'ajkún; aj chóno yuxé u i'bénet ni k'inbitá ko yire' ke ni untú yuxé ti oché tan a Kuxlé. Se'ma si ané awó k'a a jok'e'et bajká a cherbí ni jínba man ta u yirbénet si awó a mine' cha'chikamba patáno'b o k'inbitáro'b, che'chi u ts'ajbenet chuné ya'án ti chonkán t'o otro aj chónojo'b.

**8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD** Tienes derecho a la protección de tus datos personales y de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen; el proveedor tiene que poner a tu disposición el Aviso de Privacidad. Solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios o productos, así como publicidad de terceros.



**9. KÁCHE' U YÚTE I KÁCHE' U K'OTÉ T'O ANÉ** Uts k'a k'otik t'o ané ni jínba patán púru pitsí ka'chi u yire' tan u ts'ib ni IFT.

Uts k'a jín bajká u chombet mach u yosénuba, u jup'euba, ochík, u jup'e' o top'ojtek'e' ts'ají, k'inbitáro'b o patáno'b i ke ajnék uts luke mach awó a ts'ajkún i k'a ajnék uts u patán ni k'inbitá káchikida ajnéket.

**9. CALIDAD Y NEUTRALIDAD DE LA RED** Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT.

Tienes derecho a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios y a que se preserve tu privacidad y la seguridad de la red.



**10. JUN KE U YIRE' CHUNÉ A MINÍ I JIP'ÉKA A TOJÍ** Uts k'a aj chóno u i'bénet sinke a toje', u yire' upéte, ts'ibí tej k'ibi o tan computadora: ko yire' luke a miní y a tojí, ko yire' ip'éka a ochí o a pási de tak'ín, jun ko yire' chuné a miní o jínba k'ibitá ke u ch'ímlómbe káchikida a k'otí ta' k'ib.

**10. FACTURACIÓN** Tienes derecho a que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, a través de medios físicos o electrónicos: factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.



**11. TE' U XUCH'KÁN I A SITE' - KÁCHE'DA A LÓTINE SEP'** Uts k'a a ts'ajkún si a xuch'bíntiket o a sití jínba i k'inbitá sinke ni untú u jup'eubá te' ya'ánet a ts'ajkún i a wire' si ya'án u lot ka'chi jínba k'inbita IMEI, a k'átin k'a mach ajnék u ximbilesánuba y/o k'a mach axét a k'inilesán, che'chi k'a ni untú ochík u k'inilesán o k'a máchaxe a k'inilesán ni IMEI. Che'chi uts k'a ochíket sinke a toje' tan número ko ub'kán sep' a t'an 911, jin yuxé u sákin i u pojén tan upéte kijíro'b a jok'om o ts'ibo'b k'a a ts'ibénet-la ti cha'núm.

**11. ROBO Y EXTRAVÍO - SERVICIO DE EMERGENCIA** Tienes derecho a acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI, solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI. También puedes acceder gratuitamente al número de emergencia 911, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada o mensaje para ser auxiliado.



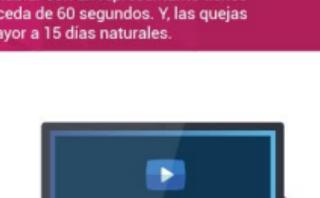
**12. BAJKÁ A MIMBÍ U YUBINET SINKE A TOJE'** Uts k'a ochíket k'a ub'ták a t'án sinke a toje' upéte 24 órajo'b tan k'ín, upéte k'íno'b tan jap' bajká u chombénet u yubín a t'an ti ch'aján i te' ané a yákin a chen ts'ají t'o káchikamba aj chónojo'b uts k'a mach a pi'tán tupámi de 60 segúndujo'b. I, upéte luke a wire' uts k'a u chéno'b u patáno'b mach k'en de 15 k'íno'b tupámi ke a chi ni jok'óm.

**12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR** Tienes derecho a acceder gratuitamente las 24hrs del día, todos los días de un sistema de atención telefónica del proveedor y cuando elijas hablar con un representante tienes derecho a que el tiempo de espera no exceda de 60 segundos. Y, las quejas deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 15 días naturales.



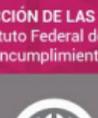
**13. CHINAYÁ KE U TOJKÁN** Uts k'a i'bíntiket sinke a toje' ni kanálo'b de TV ta upéte ke mach u tojkán, che'chi, si a k'átin ke pa'síntik luke mach awó a chinén o a k'inilesán.

**13. TELEVISIÓN DE PAGA** Tienes derecho a recibir gratuitamente los canales de TV abierta, así como, al bloqueo del contenido o servicios que solicites.



**14. KÁCHE' U JÁPINET NI OTÓTO'B TAJ MANDÁ.** Uts k'a bixíket tan noj Na' otót ta telekomuniksióno'b si mach'án u ximbilesánuba uts luke a k'áti o mach yub'kán a t'an t'o bajká jin u patáno'b u lótin bajká u numсэн ka'íni.

**14. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES** Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por fallas en la calidad de los servicios o incumplimiento de los operadores.



www.ift.org.mx



#SoyUsuario