

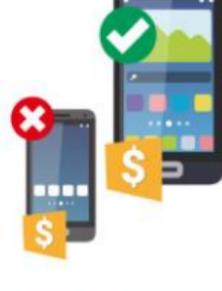
# IYII' RI NA'THA MUU NUMUU XABO TSI NAJMUU AJUAN NDII.

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

Lengua: TLAPANECO CENTRAL BAJO, MALINALTEPEC.

**1. MAGOO MATRA'WI,** Xtá'daa derecho màtrá'wi servicio rí nandaa, xàbò jamí ajuán ndii rí nanda màrà'da, paquete rí màgè'doo ajuáan jamí xí màtsésnumaa gínii ó ndáwaa. Xàbò proveedor màxáxoo màjneskiyaa màratsé i'wá servicio ó ajuán ndii.

**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 postpago. El proveedor no te puede obligar a contratar servicios o productos adicionales.



**2. MI'THÁÁN JÁ'NII RÍ NÀNGOFFEE.** Xtá'daa derecho mi'tháán rí ríga mba'á inii tarifa, ná rí paquete guá'daa, xó jà'nii nèj, ná rí tsiáke iwá lajuin màgè'doo internet, guáthá mbùkaa xtá'daa jamí guánaa yámba nèj, xó nijmaa mbùkaa nèj wámba mbi'í.

**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. MBÁ KÁXE AGIJTHÁÁ INUU IYII' XÓ NITHÁNDÀ'Á.** Xtíluu gijmaa mitháán awún jamí tsúduu iyii' contrato, gijmaa majan akujmii tsína migíxnuu jamí mi'tháán júma rí ná numuu náguma iyii', mitháán xó já'nii ñajún rí nithánda'á. indoo magoo migma nuxii iyii xí ikháán nithánda'á.

**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. MAGUA'KUII AJUÁN DIIN.** Xtá'daa derecho màtándà'á màguá'kuii ajuán diin dríga jamí maxí arumaan níi mündà'áá mbá inii iyii', ído ndámbaa contrato ó xí niyámbaa má nitsésnumaa ajuán diin.

**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. IKHAA KÍXNUU AJUÁN DII MÀRÁ'DAA.** Xtá'daa derecho màtrí'kuu mínaa compañía xí niyaa' aráxthaa awún rí nirá'dii maa', magoo má maxí tr'kuu kíxnuu dríga kájngó ikaa má nèj agajmaa awún ajuán diin. Ído màtrí'kuu mínaa compañía màgajiuon mbá mbi'í jamí mbá mbrò'ó, jamí magoo mànújnguu asndó wítsu mbi'í xí xkua'nii nithánda'á.

**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. AJUÁN DIIN TERMINAL GAJMAA GARANTÍA.** Xta'daa derecho rí mà'tháán xàbò tsí ningujuán' ajuán diin terminal xí majan má nèj màjmaa màtiájun. Xta'daa derecho màjána ajuán diin terminal gajmaa garantía rí màgi'duon gajmaa 90 mbi'í ó asndó xóó.

**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. MÀGÈ'DOO SEÑAL MAXÍ GÚMAA NDIKUÁÁ.** Xtá'daa derecho ído rí mathandù'úun xàbò mùxnaa ajuán diin rí majan jamí gè'doo señal màjmaa.

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



**8. MITIÁWÁÁN MBÌ'YAA.** Xtá'daa derecho mitiawáán mbá káxe mbi'yaa jamí màgixiii mujun nè awún mbá wambá ajuán diin, xàbò proveedor màxnáán iyii' rí mbi'yuu Aviso de Privacidad kájngó màfrá'an. Indoo xí niráxnaa permiso xàbò proveedor magoo màthá ra'an ido gè'doo promoción jamí màngúfaa drèguu i'wiin xàbò.

**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. MAJAN JAMÍ MBÁ MBINII.** Xtá'daa derecho màjanaa majan ñajún agone xàbò, mune mbánii xó i'thá xtàngò drígo IFT.

Xtá'daa derecho rí xàbò tsí nàxnaa servicio màxi gèfé'thuun, màxi yàjmá, màxá rí'kuu rí nithánda'á matiyya jamí màjmaa, gijmaa mòxóxnee mbi'yaa jamí majan agixii xó nithánda'á rí red dríga.

**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. IYII' NÀ'THÁ XÓ NIRÁTSÉ.** Xtá'daa derecho rí xàbò tsí niratse inuun màxnaa mbá iyii' rí nà'thá guánaa jamí xó niratse, ná rí nathánda'á, magoo màxná iyii' jamí magoo màxúmee nèj awún ajuán diin dríga.

**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. XÍ NIGUMÁ KÚWAA JAMÍ NÍNGÁTIGAA – NÁ MÀRATHÁRÁ'Á.** Xtá'daa derecho màdxó' arathúun xàbò tsí ningujuán ajuán diin kájngó mumbayaa màxi ríga ajma inii kíxnuu IMEI rí nájmaa awún celular dríga, magoo màrathúun xí niyaa agajma servicio, xú'kho mangaa magoo màrathúun rí niyaa agajama kíxnuu dríga. Mangaa xí xtáwá' awún mbá gá'ko, nímbaa màxi rúmaa, xí nandaa arathá rá'a awún kíxnuu 911, ikháá nèj mambayuu mitáxkamaa.

**11. ROBO Y EXTRAÍO – 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.

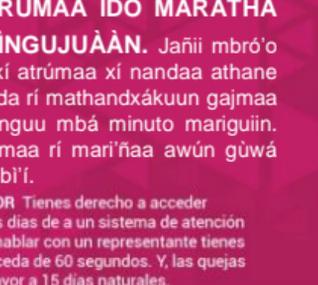


**12. NÍMBAA MAXÍ ARÚMAA ÍDO MARATHÁ RA'Á INUUN XÀBÒ TSÍ NINGUJUÁÁN.** Jañii mbrò'o jamí mbi'í xtá'daa derecho màxi atrúmaa xí nandaa athane giraxe awún teléfono jamí xí nada rí mathandxákuon gajmaa mbá xàbò gijmma rí maxa nùjnguu mbá minuto mànguín. Jamí xúgii queja rí nathane gijmaa rí mari'ñaawún gúwá nitsú mbi'í, màxi nujngú imba mbi'í.

**12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR** Tienes derecho a acceder gratuitamente las 24hrs del día, todos los días de a 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. CANAL RÍ NATSE XNÚMAA MÀTIYAA.** Xtá'daa derecho màxi atrúmaa numuu canal drígo TV rí jambáthaa mbuyaa xúgii xàbò, jamí màxi atrúmaa xí nandaa matañii bloquear i'wá canal o servicio.

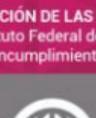
**13. TELEVISIÓN DE PAGA** Tienes derecho a recibir gratuitamente los canales de TV abierta, así como, al bloqueo del contenido o servicios que solicites.



**14. NAÑAWAAN GÚ'WÁ ÑAJÚN.** Xtá'daa derecho màtá'gii queja inu Instituto Federal de Telecomunicaciones xí nanguá majan servicios rí natadrígu ó xí tsíne mbánii xàbò rí nithánda'á.

**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.

**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