

# TSOM NA MATSEIXMA<sup>n</sup> NA JNDA N'A<sup>n</sup> NA COLEIL'UE'E TS'IA<sup>n</sup> NA COL'A NCJO NA COT'OM CHATSO NOMN' OM

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

Lengua: AMUZGO DE GUERRERO

**1. WANAA NA CWJITS'A<sup>n</sup>** Waa na jndu' na ncwjiilu' ts'ia<sup>n</sup>, 'neiquio ndo xjo o l'ots'ia<sup>n</sup> na neica<sup>n</sup>, chuna t̄ôlu', ndo chunantyo'ua', ndaa ndyol'ua' na tyuaa'ti o quiana jnda tajil'uee'lu' ts'ia<sup>n</sup>. Ts'a<sup>n</sup> na majnda xonda nts'a nw'aa'a na nc'om nt'omchei<sup>n</sup> nom 'nan'.

**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. NDAÄ NTY'IA' N'OM NA MATSEIXMA'A<sup>n</sup>** Waa na jndu' na ndyi' nacueyuu cwanti'jnda na cwi cwi nom ts'an na maca<sup>n</sup>, 'nei'na<sup>n</sup> coleixma'a', cwanti' nac'jeti na jndaj internet na maquinom', mati cueyuu ndyi' cwanti' tsjo'njei<sup>n</sup> na ndyii' cwanti' jnda teil'c'ueelu', 'nein xue ndo xjen conty'cuina' ndo na cueyuu.

**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. N'OM NA COLJOTEI<sup>n</sup> NA JNDA'A, NA MATY'IOMYAHA' NDO NANEICWIXJE,** Tsom na coleinchu' n'om, ndo tsom naljõo macaha<sup>n</sup> leil'jeiha' neiquio n'omtsco', neiquio n'om na tijndeiha' nty'iaa' ts'a<sup>n</sup>, ndo n'om naxcwetyi na matseixma'a', chucwa' ts'ia<sup>n</sup> na maca<sup>n</sup>, ndo chu maca<sup>n</sup> ntseinda'. Tsom wa ndaa nchuiina' cwetomtyi xje<sup>n</sup> na 'u nquia' na wanaan.

**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. NTSEINAALU' XJO** Waa na jndu' na l'ca<sup>n</sup> na naha<sup>n</sup> xjo 'na<sup>n</sup> nacueyuu, ticaha<sup>n</sup> na jndye nom lca'ha', xje<sup>n</sup> na jnda ntycuii na jndei tsom namatyol'ua', o jnda tyiol'ua'n'ein' na chojna<sup>n</sup> chuxje<sup>n</sup> na macaha<sup>n</sup>.

**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. NDAÄ NTSEICWINOM NUMERO 'NA' CWICHE<sup>n</sup> XJO** Waa na jndu' nacueyuu nseicwenom' majuti numero 'na' yujõ na 'u l'uets'om. 'Neixje<sup>n</sup> na 'u l'ca<sup>n</sup> n'om wa leiyoona' naquii na cwi xuee o 'om xuee na nacoluii ts'ia<sup>n</sup>, xjen 'u lcan na ljo'.

**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. NC'JO NA YA L'A TS'IA<sup>n</sup> NDO LJEI NO COTANÑOM'NA** Waa na jndu' na nquinom' ljei na matseixma<sup>n</sup> xjo na mañ'om', ljei na ntseijndahana' na xjo 'na<sup>n</sup> jnda maya nts'aha' ts'ia<sup>n</sup>. Matseixma<sup>n</sup> na ts'a<sup>n</sup> na majnda, ntyquiaa ntyquien'a<sup>n</sup> xuee nacoluii ts'ia<sup>n</sup> na wanaan na nty'ia' na xotseiloo' xjo 'na'

**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. CHU' LEIL'UEELU' XJO NA MAÑ'OM' NDO XONDAÄ L'A N'An YUNAL'UEE N'OOM QUIOOLU'** Neixje<sup>n</sup> na'u lca' cwi xjo matseixma<sup>n</sup> na nquinom' xjo na l'ue, na xotseiloo', na ndaa lei'ueelu' chatso 'na' na maleichuha'.

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



**8. CHU' NA NCWENÑOMHA'U NEIQUIO XUE'** Tseixma<sup>n</sup> na ncwenñomha'u ndo n'om na matseifnei' naqui xjo 'na<sup>n</sup>, ts'a<sup>n</sup> na majnda macaha<sup>n</sup> na ntyquia ljei na matsoha n'om wa. Cwetomtyi xjen na 'u ncanwee jo na ndaa nc'q' ntyo' ts'a<sup>n</sup> na majnda ndaa ncjo nom o na nc'ua<sup>n</sup> nt'omchei<sup>n</sup> n'an na conda' nan 'u.

**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. CANTY'JA NA YA NDO XCUEE NTS'AHA' TS'IA<sup>n</sup>** Tseixma<sup>n</sup> na nquinom' chatso ts'ia<sup>n</sup> naya naqui xjo 'na chaxje matsa ljei na tseixma<sup>n</sup> IFT. Tseixma<sup>n</sup> na ts'a<sup>n</sup> na majnda, tyicwanaha<sup>n</sup> na nsei'ndaa, o ncjaquiee, na nty'iaa' ndo nseijnaa<sup>n</sup>, 'na<sup>n</sup> na manty'iaa', ndo 'na<sup>n</sup> na mache', maca'ha' ncweenñom' na' na cwetomtyi 'u ntyji'.

**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. TSOM NA NTYOL'UA'** matseixma<sup>n</sup> na ts'a<sup>n</sup> na majnda nty'iaa' nacueyuu tsom na maleichuha' cwi cwi nom ts'ia<sup>n</sup> na ndyol'ua', o noom yu na teiljeii cwanti' chojnna' cantyja 'na' ts'ia<sup>n</sup> o l'ots'ia<sup>n</sup> na maleil'ueelu'.

**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.

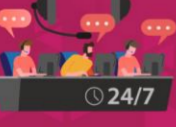
**11. QUIANA NTSEITSU' O LEIX'UEE XJO 'NA' JNDEI M'AHAN' NDAJNDAJ 'U** Waa na jndu' quiana ntseitsu xjo 'na<sup>n</sup>, tyijndeiha' nseindyi' ndo l'ca<sup>n</sup> na ntyquiaanda' majutyii numero' na maleil'ueelu', ndaa l'ca<sup>n</sup> na catyje ts'ia<sup>n</sup> na max'ee xjo na seitsu'. Mati ndaa n'cua<sup>n</sup> nacueyuu numero' 911, quio juha' ndaa nty'iaa' yu'chcua m'a<sup>n</sup> na macua<sup>n</sup> jona ndajndajha' 'u.

**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. TS'A<sup>n</sup> NA MAJNDAÄ NSEIL'UEE 'U NACUEYUU,** Waa na jndu' na nacueyuu ncjaquie' meinquiaaxje<sup>n</sup> na cwi xue, naqui ncjo yu na nc'o ts'a<sup>n</sup> na majnda, o 'neixje<sup>n</sup> na neitseinfein neiquio cwi ts'a matseixma<sup>n</sup> na tincwinom'ha' na nc'ots'a<sup>n</sup> naqui cwi minuto. Quiana nseintyi' 'na' na tyiweets'om macaha<sup>n</sup> leinchuha' naquii na quin'om xuee na coluii ts'ia<sup>n</sup>

**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. TELE NA MATYOL'UA'** Matseixma<sup>n</sup> nacueyuu nty'ia' canal xje<sup>n</sup> na tseixmaha tele, ndo ndaa l'ca<sup>n</sup> na catyje 'na' na tyineinty'ia'

**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. CHU COTEINÑOM' LAN'IA<sup>n</sup> 'U** Waa na jndu' na nseintyi' naquii wats'ia<sup>n</sup> na max'ee ts'ia<sup>n</sup> neiquio luiincjo 'na<sup>n</sup> na tyiweets'om, quiana tyilju' o tincwitseindaana' ts'ia<sup>n</sup> na maquinom'.

**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