

# TUTU XÀ'Á NDAYU ÑÀ KÁ'ÀN XÀ'Á NÀ YÚVI NÀ KASATYIÑU TU'UN NÙÚ TÀTYI XÍ'IN

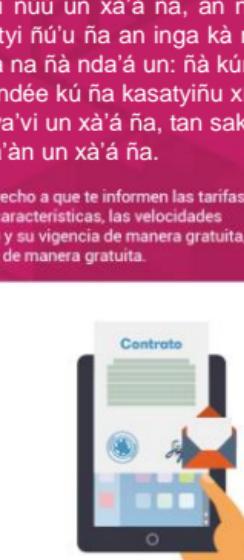
CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Lengua: MIXTECO, VARIANTE DE GUERRERO.

## 1. ÍYO NDÍKÀ ÑÀ NDUKÚ MIÍ NA ÑÀ

Íyo ndayu un ñà ndukú mií un ñà kúmaní xí'in un, sakán nà taxi ña nda'á un, sakán ñà kaa kà'àn un xà'á kasatyiñu xí'in un, sakán ñà ndée kú ña kasatyiñu xí'in mií un, tan sakán tu ñà sàa kúni un tyá'vi un xà'á ña. Kúvi asa na ñà ndúxa xí'in un tya'vi kà un xà'á inga ña kasa tyiñu xí'in un.

1. LIBERTAD DE ELEGIR Tienes derecho de elegir el servicio, el proveedor y el equipo o dispositivo que deseas 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. KÌ'VI UN TAN KUNI UN XÀ'Á ÑA.

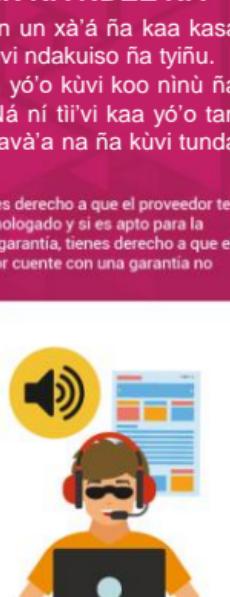
Íyo ndayu un ña ndakuà'a na ityí nùú un xà'á ña, an nùú tutu yóso ña, an tixin kaa ndítyi ñú'u ña an inga kà mií ñú'u ña tan níkaa na ndakuà'a na ñà nda'á un: ñà kúmií ña táxi na nda'á un sakán ñà ndée kú ña kasatyiñu xí'in un, sakán tu ñà sàa kúni un tya'vi un xà'á ña, tan sakán tu ña ndáa ityí kù'ùn un tan kà'àn un xà'á ña.

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. ITYÍ KÌ'VI UN TAN KUNI UN XÀ'Á ÑA,

KÁXI KOO ÑA, VÀ'A KOO ÑA TAN IIN  
KU'VA KOO ÑA. Xí'in Tu'un Sa'án koo tutu xà'á ña sakán tu nùú ña, káxi kà'yù ña sakán kuvi koto'ni yó ña, kumií ña tutu xà'á ña, kumií ña sàa íyo ña taxi na nda'á un tan sakán tu ña sàa kasatyiñu ña xí'in un. Mií un katyi ná kuvi ndanàma tutu xà'á ña.

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.



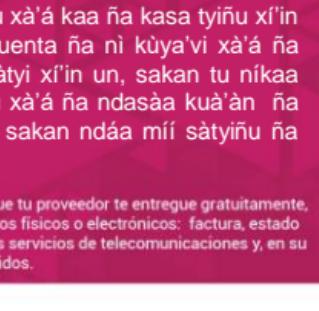
## 4. KUVI NDAKUNÁ NA KAA KASA TYIÑU.

Ndayu mií un kú ña kà'àn un xà'á ña ndakuná na kaa kuenda un xí'in ña maní, nà xà nì ndí'i ndeé tutu xà'á ña tan xà nì kuya'vi ña, nà kóó tu, nà xà nì ndí'i tyiñu xà'á ña, níkaa na ndataxi tuku na ndiakua xà xà'á ña nda'á un tan sakán kuvi ndakuná un ña. kúvi kàkàn na kua'á nìi tutu nùú un tákkuu ña yó'o xí'in ña māni níkaa ña kondo ña.

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. KANI'I UN NDUAKUA ÑA KAA KAKA XÍ'IN UN.

Íyo ndayu un ña kuvi ndanàma māni un inga ve'e tútyi kaa sátyiñu xà'á tu'un nùú tàyti xí'in ndiakua kuenda mií un. Tixin ña oko kumí horas kuvi ndanàma ña, ná koo tu, ndàà tixin ña ú'ùn kiví ná sakán nì kà'àn un xà'á ndanàma.



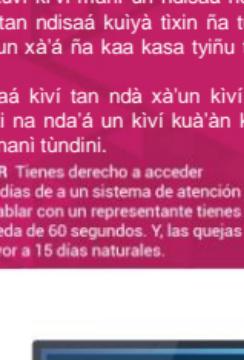
## 6. KAA KASA TYIÑU XÍ'IN ÑA NDEÉ ÑA

Ndayu mií un kú ña kà'àn nà xí'in un xà'á ña kaa kasa tyiñu xí'in un ná và'a ña tan ná kuvi ndakuso ña tyiñu. Ña ndeé ña kaa tåxi na nda'á un yó'o kúvi koo nínù ña tixin ña kumií xiko úxi (90) kivi. Ná ní tii'vi kaa yó'o tan xà nì kí'vi ndeé ña ndii, kiví ndasavá'a na ña kúvi tunda xí'in ña ku ndeé ña.

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. ÑA KÌ'VI UN TAN XÍ'IN ÑA KUVI KÌ'VI UN.

Íyo ndayu un ndaki'in un tyiñu và'a nda'á na nì sàta un nùú tå'an kà'àn tutu ña ndayu ñú'u tixin ift. Ndayu mií un ku ña ña kí'vi ndika un tixin tákkuu ña kumií kaa ná kasa tyiñu xí'in un ná tå'nì nda'ñu' ña, sakán tu ná nì nandoo úvì IMEI ña, tan sakán tu ña kuvi kí'vi māni ña ndakuà'a un kuenta xà'á ña ña tixin ña tútyi 911.



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

## 8. KUNDAKASI KÍVÍ UN XÍ'IN TUTU UN.

Ndayu mií un ku ña kondaa nà nì sàta un nùú ña kú kíví un tan xí'in tutu un, tan níkaa na kà'àn na xí'in un xà'á ña tutu ña ndakasi kíví na. Mií un kà'àn ná kuvi ndataxi na kíví un xí'in tutu un nda'á inga na tan sakán tu ña kà'àn na xí'in un xí'in tútyi kaa ná íyo kà inga ña kuvi kí'vi tixin tyiñu ña nì kà'àn un xà'á.

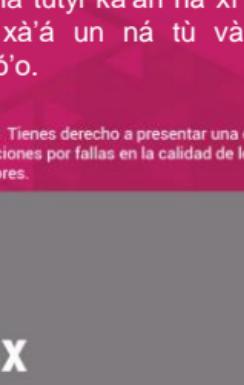
8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD Tienes derecho a la protección de tus datos personales y de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen; el proveedor tiene que poner a tu disposición el Aviso de Privacidad. Solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para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

## 9. TYIÑU VÀ'A XÍ'IN ÑA KUVI KÌ'VI UN.

Íyo ndayu un ndaki'in un tyiñu và'a nda'á na nì sàta un nùú tå'an kà'àn tutu ña ndayu ñú'u tixin ift. Ndayu mií un ku ña ña kí'vi ndika un tixin tákkuu ña kumií kaa ná kasa tyiñu xí'in un ná tå'nì nda'ñu' ña, sakán tu ná nì nandoo úvì IMEI ña, tan sakán tu ña kuvi kí'vi māni ña ndakuà'a un kuenta xà'á ña ña tixin ña tútyi 911.

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. TUTU XÀ'Á ÑA.

Ndayu mií ku ña ndakuà'a māni na nì xiiko kondaaná nà nì sàta un nùú tå'an kà'àn tutu ña ndayu ñú'u tixin ift. Ndayu mií un ku ña, kuvi kí'vi māni un ndisaá hora, ndisaá ókò kumií kaa, ndisaá kíví tan ndisaá kuyá'vi xà'á ña kaa kasa tyiñu xí'in un, sakán tu ná nì nandoo úvì IMEI ña, tan sakán tu ña kuvi kí'vi māni ña ndakuà'a un kuenta xà'á ña ña tixin ña tútyi 911.

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. NÁ NDÀÑU'U ÑA XÍ'IN TYIÑU NÍ'I KUENTA XÀ'Á TYIÑU NÚMIÍ.

Ndayu mií ku ña, ña kuvi kí'vi un tan ndakuà'a un kuenta xà'á ña kaa kasa tyiñu xí'in un ná tå'nì nda'ñu' ña, sakán tu ná nì nandoo úvì IMEI ña, tan sakán tu ña kuvi kí'vi māni ña ndakuà'a un kuenta xà'á ña ña tixin ña tútyi 911.

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. NDAKUÀ'A MÀNI NÀ NÌ XIJKO KUENTA NÚÚ UN.

Ndayu mií un ku ña, kuvi kí'vi māni un ndisaá hora, ndisaá ókò kumií kaa, ndisaá kíví tan ndisaá kuyá'vi xà'á ña kaa kasa tyiñu xí'in un, sakán tu ná nì nandoo úvì IMEI ña, tan sakán tu ña kuvi kí'vi māni ña ndakuà'a un kuenta xà'á ña ña tixin ña tútyi 911.

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. KAA KÉE SUNDU ÑA KÚYA'VI.

Íyo ndayu un ña kuvi ndakuiso maní un tu'un nùú tå'an kà'àn tutu ña ndayu ñú'u tixin ift. Ndayu mií ku ña, ña kuvi kí'vi un tan ndakuà'a un kuenta xà'á ña kaa kasa tyiñu xí'in un ná tå'nì nda'ñu' ña, sakán tu ná nì nandoo úvì IMEI ña, tan sakán tu ña kuvi kí'vi māni ña ndakuà'a un kuenta xà'á ña ña tixin ña tútyi 911.

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. NDAKASI NÀ VE'E KÁ'NU NDAYU UN.

Íyo ndayu un ña kundasi và'a ndayu un nùú na Ve'e ká'nu xà'á ña tútyi kà'àn nà xí'in, sakán tu ña kà'àn na xà'á un ná tå' vasa kándixa na nì xiiko nùú yó'o.

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](http://www.ift.org.mx)