

# 14 principios de los Derechos Mínimos de los Consumidores Institucional



## I. LIBERTAD DE ELEGIR

Tienes derecho a elegir libremente a tu proveedor, los servicios que deseas contratar y la forma de pago.

## II. ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tienes derecho a que te informen las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios y sus características y el monto total a pagar por el servicio o producto que te ofrezcan de manera notoria y visible.

## III. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS

Tienes derecho a conocer los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, antes de contratar un servicio. El contrato de adhesión debe estar registrado previamente en Profeco.

## IV. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL

Tienes derecho al desbloqueo del equipo una vez liquidado, en máximo 24 horas cuando la solicitud se haya realizado en día y hora hábil.

## V. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO

Tienes derecho a la portabilidad en 24 horas conservando tu número.

## VI. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS

Tienes derecho a que el equipo terminal cuente con una garantía no menor a 90 días naturales y a que se te entregue por escrito y en español la póliza de garantía.

## VII. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Tienes derecho a solicitar y recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones que las demás personas usuarias sobre el uso de servicios y a que los centros de atención cuenten con adaptaciones y personal capacitado para atenderte

## VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Tienes derecho a la protección de tus datos personales y a que sólo con tu consentimiento recibir llamadas publicitarias.

## IX. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED

Tienes derecho a exigir calidad y recibir una compensación, bonificación o descuento mínimo del 20% por fallas en el servicio o por cargos indebidos, por causas imputables a tu proveedor.

## X. 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.

## XI. ROBO Y EXTRAÍO SERVICIOS DE EMERGENCIA

Tienes derecho a la suspensión del servicio por reporte de robo o extravío para evitar cobros indebidos.

## XII. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR

Tienes derecho a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta, trámites, presentar dudas, aclaraciones, cancelaciones y reclamaciones.

## XIII. TELEVISIÓN DE PAGA

Si tu servicio es de televisión de paga, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan en tu zona geográfica y las señales de los canales transmitidos por instituciones Públicas Federales.

## XIV. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES

Tienes derecho a que Profeco te proteja y represente para asegurar que tus derechos sean respetados.

\* Este documento fue elaborado tomando como referencia la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2022, así como su modificación publicada en ese mismo medio el 27 de octubre de 2023, que puedes consultar en:



Visita [www.concilianet.profeco.gob.mx](http://www.concilianet.profeco.gob.mx) para quejas electrónicas, visita nuestras Delegaciones o Subdelegaciones o llama al 55.5568.8722 desde la Ciudad de México y al 800.468.8722 desde cualquier lugar de la República Mexicana.

Queremos servirte mejor, contáctanos:

<p>En AT&amp;T Por teléfono: *611 o 800.200.9333, 800.333.0611 y 800.1010.ATT, las 24 horas del día, los 365 días del año. Por chat: Desde la página <a href="http://www.att.com.mx/atencion-a-clientes">www.att.com.mx/atencion-a-clientes</a></p>	<p>Profeco ¡Conoce y ejerce tus derechos como consumidor responsable! El Teléfono del Consumidor te respalda: 55.5568.8722 Atención en Redes Sociales Para la recepción de consultas y quejas disponible durante las 24 horas del día, todos los días del año. Para atención de un ejecutivo de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas (Horario del centro de México). Facebook: <a href="http://www.facebook.com/attmx">www.facebook.com/attmx</a> Twitter: <a href="https://twitter.com/ATTMxAyuda">twitter.com/ATTMxAyuda</a></p>
---	--