

CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE SERVICIOS PROPORCIONADOS POR CELMEX INNOVA, S.A.P.I. DE C.V. (“SIMPATI”)

COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES¹ ESTOS SON SUS PRINCIPALES DERECHOS:

La presente Carta de Derechos de Usuario de Servicios de Telecomunicaciones, contiene los derechos con que cuentan los Usuarios de los Servicios de SIMPATI, éste instrumento se ajusta a lo establecido en el “ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor (“Profeco”), y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”), determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión” publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 06 de septiembre de 2015.

SIMPATI, cumplirá y respetará al Usuario (según se define más adelante) de los Servicios prestados por SIMPATI, entre otros los siguientes derechos.

I. LIBERTAD DE ELECCIÓN.

1. Libre elección.

El Usuario Final y/o Consumidor y/o Cliente (en lo sucesivo referido como el “Usuario”), tiene derecho a elegir libremente el servicio o servicios que desee contratar, el proveedor que lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizará (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que tendrá.²

La información, promoción y/o publicidad deben ser oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento. En todo caso, SIMPATI está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.³

2. Servicios adicionales.

El Usuario tiene derecho a elegir el o los servicios que desea contratar, sin que SIMPATI le condicione u obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.⁴

El Usuario tiene derecho a que SIMPATI le informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos.

¹En los servicios de telecomunicaciones se encuentran incluidos: telefonía, datos, banda ancha, Internet, radiocomunicación especializada de flotillas (trunking o radio) y televisión de paga.

² Art. 191, fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, LFTyR); Iº, fracción II y 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (en lo sucesivo, LFPC)

³ Art. 7 y 32 de la LFPC.

⁴ Art. 43 de la LFPC.

Asimismo, el Usuario puede dar por terminada la prestación de dichos servicios o productos adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la proveeduría del servicio básico por parte de SIMPATI.⁵

II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.

3. Portabilidad.

El Usuario tiene derecho a cambiarse gratuitamente de compañía prestadora de servicios conservando su mismo número telefónico, tantas veces como lo decida, acudiendo con la nueva compañía con la que desee contratar, misma que deberá realizar la portabilidad dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la solicitud del Usuario, o si así lo desea, el Usuario tiene derecho a decidir sobre la fecha en que quiere que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de 5 (cinco) días hábiles a partir de que presente su solicitud.⁶

El Usuario tiene derecho a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, a finiquitar de manera automática la relación contractual con SIMPATI, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en el contrato.⁷

El Usuario tiene derecho a que el proveedor con el que decida cambiarse, le proporcione la información necesaria para acceder al Sistema de Información en internet que le permita saber el estado que guarda la solicitud de su portabilidad.⁸

Una vez que el Usuario ha iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decide, tiene derecho a cancelarlo de manera gratuita.⁹

El Usuario tiene derecho a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes.¹⁰

El Usuario tiene derecho a realizar la portabilidad de su número telefónico pese a tener adeudos pendientes con SIMPATI o con el anterior proveedor que le prestaba los servicios de telecomunicaciones, lo anterior, no le exentará de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de su propiedad.¹¹

⁵ Art. 86 BIS de la LFPC, y numeral 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones. (en lo sucesivo, NOM 184.)

⁶ Art. 191, fracción III de la LFTyR; Regla 13, fracción IV de las Reglas de Portabilidad Numérica.

⁷ Regla 13, fracción VI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

⁸ Reglas 13, fracción IX, 34, 38 y 39 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

⁹ Regla 13, fracción XI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

¹⁰ Regla 13, fracción XII de las Reglas de Portabilidad Numérica.

¹¹ Reglas 13 fracción VI, 14 y 16 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.

El Usuario tiene derecho, cuando adquiera un equipo por parte de SIMPATI, a que SIMPATI le informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser desbloqueado.

El Usuario tiene derecho al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando haya liquidado el precio total del equipo (en caso de haber adquirido un Equipo con SIMPATI). Cuando el Usuario haya pagado de contado en un esquema de pre-pago, SIMPATI o su distribuidor le proporcionarán la clave de desbloqueo de dicho equipo al momento de entregarlo al Usuario.¹²

III. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS.

5. Información sobre términos y condiciones de contratación.

El Usuario tiene derecho a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Dicho contrato deberá estar disponible en la página de Internet del SIMPATI.¹³

Al momento de contratar, SIMPATI deberá entregarle por escrito el contrato de adhesión, el cual debe estar escrito en idioma español y con caracteres legibles a simple vista.¹⁴

El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que el Usuario contratará, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo los cuales se prestarán los servicios, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación. Asimismo, deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, entre otras.¹⁵

Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos.¹⁶

El Usuario tiene derecho a exigir a SIMPATI que cumpla con las condiciones ofrecidas o implícitas en el contrato de adhesión y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que difunda u ofrezca.¹⁷

6. Contrato registrado ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El Usuario tiene derecho a que el contrato de adhesión a través del cual contrate los servicios de

¹² Art. 191, fracción XII de la LFTyR; numeral 4.2.2. de la NOM 184.

¹³ Art. 191, fracción V de la LFTyR.

¹⁴ Art. 85 de la LFPC

¹⁵ Art. 191, fracción VII de la LFTyR; numerales 4.6 y 5 de la NOM 184.

¹⁶ Numeral 5.2.20. de la NOM 184.

¹⁷ Numeral 3.1 de la NOM 184.

SIMPATI, esté autorizado y registrado ante la Profeco y ante el IFT.¹⁸

El contrato de adhesión que SIMPATI entregue al Usuario deberá también estar disponible en su portal de internet y deberá coincidir con el autorizado y registrado en Profeco y el IFT.

Consulta el contrato de SIMPATI autorizado y registrado en el portal de internet www.profeco.gob.mx y en www.ift.org.mx¹⁹.

7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.

El Usuario tiene derecho a que el contrato celebrado con SIMPATI, únicamente pueda ser modificado con el consentimiento expreso del Usuario.²⁰

El Usuario tiene derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el IFT.²¹

Si el Usuario no está de acuerdo con las modificaciones o no dio su consentimiento, puede exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para el Usuario, aunque el plazo forzoso no haya vencido.²²

En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables a SIMPATI, éste deberá hacer la bonificación al Usuario, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.²³

8. Conceptos de pago desglosados.

El Usuario tiene derecho a que en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.²⁴

9. Terminación del Contrato.

El Usuario tiene derecho a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo (ejemplo: celular, televisión, tablet, etc.) y, en su caso, la pena convencional pactada.²⁵

Asimismo, si el plazo del contrato concluye y el Usuario no quiere continuar con SIMPATI, puede

¹⁸ Art. 177, fracción X y 191, fracción V de la LFTyR; Art. 86 de la LFPC.

¹⁹ Art. 191 fracción V de la LFTyR y Numeral 3.4 de la NOM 184

²⁰ Numeral 5.2.15.1 de la NOM 184.

²¹ Art. 177 fracción X de la LFTyR; Art. 87 de la LFPC y numeral 5.2. de la NOM.

²² Art. 191, fracción IX de la LFTyR; numeral 5.2.15.1 de la NOM 184

²³ Art. 92 TER de la LFPC y numeral 5.2.14 de la NOM 184

²⁴ Art. 191, fracción XXI de la LFTyR; numeral 5.2.19 de la NOM 184

²⁵ Art. 191, fracción X de la LFTyR.

cancelarlo y SIMPATI ya no deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.²⁶

La terminación del contrato, se podrá realizar a través de los mismos medios por los que fue contratada, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el SIMPATI, incluyendo medios electrónicos.²⁷

Una vez que el Usuario solicite la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, SIMPATI deberá informarle al Usuario a partir de cuándo se encuentra obligado a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el SIMPATI no ha realizado la cancelación o baja, el Usuario tiene derecho a que no se le cobren los cargos que se llegaren a generar por dicho concepto.²⁸

10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas.

El Usuario tiene derecho a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas.

Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables.

En ningún caso, SIMPATI podrá exigir al Usuario doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirle penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato, en caso de ser aplicable.²⁹

11. Renovación sin pago del equipo.

El Usuario tiene derecho a que en caso de que decida renovar su contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquiera un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.³⁰

12. Suspensión del servicio por falta de pago.

El Usuario tiene derecho a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, SIMPATI le avise de dicha suspensión.³¹

El Usuario tiene derecho a que SIMPATI suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realice al

²⁶ Art. 191 fracción XVIII LFTyR

²⁷ Art. 191, fracción V LFTyR; numeral 5.2.15.2 de la NOM 184

²⁸ Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracción V y XVIII, y 195 de la LFTyR.

²⁹ Art. 191, fracción V LFTyR; numerales 3.2 y 5.2.16 de la NOM 184.

³⁰ Art. 191, fracción XX de la LFTyR.

³¹ Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracciones V, y 195 de la LFTyR.

Usuario.³²

IV. CARGOS POR SERVICIOS.

13. Larga Distancia.

El Usuario tiene derecho a que SIMPATI no le cobre cargos de larga distancia por llamadas que realice, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).³³

14. Cobro por segundo.

El Usuario tiene derecho a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, SIMPATI le ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también le ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.³⁴

15. Consulta gratis de saldo.

El Usuario tiene derecho a consultar su saldo sin costo y sin que le condicionen a comprar saldo adicional, así como al abono de su saldo no consumido a la fecha de expiración, acumulándolo a las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración del mismo.³⁵

16. Estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas claras y desglosadas.

El Usuario tiene derecho a que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida SIMPATI, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.³⁶

En ningún caso, SIMPATI podrá cobrar servicios que el Usuario no haya aceptado expresamente.³⁷

Si el Usuario es usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, igualmente tiene derecho a solicitar y obtener comprobantes de pago e información desglosada sobre su consumo y cargos cobrados. SIMPATI deberá informar de qué manera puede obtener dicha información.³⁸

³² Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC; Art. 191 fracciones V, XX y XXI de la LFTyR.

³³ Art. 118 fracción. V de la LFTR, Vigésimo Quinto Transitorio del Decreto que expide la LFTyR.

³⁴ Art. 207 de la LFTyR

³⁵ Art. 191 fracciones. I y XVI de la LFTyR.

³⁶ Art. 191 fracción XXI de la LFTyR, numeral 5.2.19 de la NOM 184.

³⁷ Numeral 4.9 de la NOM 184.

³⁸ Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC. Art. 191 fracción XXI de la LFTyR.

V. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL.

17. Derecho a exigir calidad en el servicio.

El Usuario tiene derecho a exigir la calidad que SIMPATI se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión. Existen indicadores de calidad para el servicio móvil, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el IFT.³⁹

El Usuario tiene derecho a que, en la prestación de los servicios, el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el IFT.⁴⁰

18. Bonificación o descuento.

El Usuario tiene derecho a que se le bonifique si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que el Usuario presente una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.⁴¹

19. Garantía mínima y póliza de garantía.

El Usuario tiene derecho a que SIMPATI y/o el fabricante o proveedor del equipo le ofrezca una garantía del equipo (en caso que SIMPATI lo suministre), de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo.

Para tal efecto, SIMPATI o el fabricante o proveedor del Equipo deberá entregar con el equipo, una póliza por escrito y en español que deberá contener de manera clara su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones.⁴²

En caso de no otorgar garantía, el SIMPATI debe informarlo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.⁴³

20. Reparaciones.

El Usuario tiene derecho a que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas al equipo por concepto de garantía, no se descuenta del plazo de garantía.⁴⁴

³⁹ Art. 191 fracción VII y 195 de la LFTyR; numeral 2 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

⁴⁰ Art.191 fracción VII de la LFTyR.

⁴¹ Art. 191 fracción XIII de la LFTyR; 92 BIS y 92 TER de la LFPC; numeral 5.2.14 de la NOM 184

⁴² Art. 77 y 78 de la LFPC; numeral 6.1 de la NOM 184

⁴³ Numeral 4.2.3.2 de la NOM 184.

⁴⁴ Art. 83 de la LFPC.

Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, SIMPATI o el fabricante y/o proveedor del equipo deberá entregar una nueva garantía para las piezas repuestas.⁴⁵

SIMPATI o el fabricante y/o proveedor del equipo debe asegurar que proporciona la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.⁴⁶

21. Restitución de equipos defectuosos, rescisión y devolución.

Cuando el equipo presente defectos o no sirva para el uso que está destinado, el Usuario tiene derecho a optar por la restitución del equipo, rescindir el contrato y la devolución del precio pagado o pedir la reducción del precio. Además, en cualquiera de los casos anteriores, el Usuario tiene derecho a la bonificación respectiva la cual no podrá ser menor del 20% (veinte por ciento) del precio pagado.⁴⁷

VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

22. Información clara y oportuna.

El Usuario tiene derecho a que SIMPATI le informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio.⁴⁸

El Usuario tiene derecho a conocer la cobertura de SIMPATI, la cual podrá consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de internet de SIMPATI y deberá proporcionarla al Usuario en caso de que la solicite.⁴⁹

23. Acceso a la información para la defensa de tus derechos.

El Usuario tiene derecho a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en el servicio que realices ante SIMPATI. Si el medio de atención de SIMPATI fue telefónico, SIMPATI está obligado a informarle que tiene derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.⁵⁰

El Usuario tiene derecho a ser informado del estado de los trámites que ha realizado ante SIMPATI,

⁴⁵ Art. 83 de la LFPC.

⁴⁶ Numeral 3.5 de la NOM 184.

⁴⁷ Art. 82 de la LFPC

⁴⁸ Art. 195 de la LFTyR; 7 de la LFPC.

⁴⁹ Numerales 4.5.6, 4.6 y 5.2.8 de la NOM 184.

⁵⁰ Art. 1, fracciones III, VI, 7 y 7 BIS de la LFPC.

en el momento en el que lo solicites.

24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas.

El Usuario tiene derecho a acceder gratuitamente, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico de SIMPATI, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta o presentar una reclamación sobre el servicio que se te proporciona.⁵¹

En el caso de telefonía móvil, el sistema de atención deberá ser telefónico, para lo cual una vez que el Usuario haya accedido al mismo y elija hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para que te atiendan no deberá exceder de sesenta segundos.⁵²

25. Tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El Usuario tiene derecho a que se le respete la tarifa registrada ante el IFT, que ofrece SIMPATI de cualquier servicio de telecomunicaciones.⁵³

En caso de que las tarifas que le apliquen no se encuentren registradas ante el Instituto, o si lo están, no se te respetan, puede presentar su queja o denuncia.

VII. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

26. Protección de datos personales.

El Usuario tiene derecho a que SIMPATI resguarde y proteja la información personal, como nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros proporcionados por el Usuario a SIMPATI.⁵⁴

Asimismo, SIMPATI tiene la obligación de informar al Usuario qué datos recaba y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. El Usuario tiene derecho a que los datos que proporcionó sean usados únicamente para los fines que autorizó y en todo momento, el Usuario tiene derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.⁵⁵

En cualquier caso, el Usuario puede Acceder, Rectificar, Cancelar su información y Oponerse a su uso, lo cual se conoce comúnmente como “Derechos ARCO”.⁵⁶

En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, SIMPATI debe notificar al Usuario.⁵⁷

⁵¹ Numeral 3.3 de la NOM 184.

⁵² Numeral 5.3.6 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

⁵³ Art. 177 fracción IX y 195 de la LFTyR; 4.5.8., 5.2.6 y 5.2.6.1 de la NOM 184.

⁵⁴ Art. 191 fracción II de la LFTyR,

⁵⁵ Art. 16 y 19 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.(en lo sucesivo, LFPDPPP)

⁵⁶ Art. 22 de la LFPDPPP.

⁵⁷ Art. 19 y 20 de la LFPDPPP.

27. Protección de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen.

El Usuario tiene derecho a que SIMPATI resguarde y proteja sus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, tales como fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos que identifiquen el origen y destino de éstos, entre otros, garantizando su confidencialidad y privacidad.⁵⁸

28. A no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales no autorizadas.

El Usuario tiene derecho a no recibir llamadas de SIMPATI o de cualquier otro, para promover o vender servicios o paquetes, a menos que el Usuario expresamente manifieste su consentimiento.⁵⁹

VIII. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

29. Equipos o dispositivos accesibles para personas con discapacidad.

El Usuario tiene derecho a contar, previa solicitud de su parte, con equipos o dispositivos, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.⁶⁰

Además, tiene derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarle y ubicarle geográficamente.⁶¹

30. Las instalaciones o centros de atención contarán con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.

El Usuario tiene derecho a que las instalaciones o centros de atención al público de SIMPATI, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad, así como con personal capacitado para que el Usuario reciba una atención adecuada.⁶²

31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad.

El Usuario tiene derecho a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público de SIMPATI, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.⁶³

⁵⁸ Art. 190 fracción II de la LFTyR.

⁵⁹ Art. 191 fracción XIX de la LFTyR.

⁶⁰ Art. 200 fracción III de la LFTyR.

⁶¹ Art. 200 fracción IV de la LFTyR.

⁶² Art. 200 fracción VI de la LFTyR.

⁶³ Art. 200 fracción VII y VIII de la LFTyR.

IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.

32. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.

El Usuario tiene derecho a acceder, contratar o que se le presten los servicios de telecomunicaciones, sin que SIMPATI le pueda discriminar por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.⁶⁴

33. Derecho a la neutralidad de la red.

El Usuario tiene derecho a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por SIMPATI, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

El Usuario tiene derecho a conocer, a través del portal de internet de SIMPATI, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el IFT.⁶⁵

El Usuario tiene derecho a que SIMPATI preserve la privacidad y la seguridad de la red del Usuario, a que SIMPATI no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios. También tiene derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que el Usuario contrató con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se le provean a través de internet.⁶⁶

X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.

34. Servicios de emergencia.

El Usuario tiene derecho a que SIMPATI le informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente la llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.⁶⁷

XI. DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO

35. Reporte de robo o extravío de equipos.

El Usuario tiene derecho a reportar a SIMPATI a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de su equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles.⁶⁸

⁶⁴ Art. 191 fracción XIV y 200 fracción V de la LFTyR; 58 de la LFPC.

⁶⁵ Art. 145 fracción IV y 146 de la LFTyR, numeral 4.5.6 de la NOM 184.

⁶⁶ Artículo 145 y 146 de la LFTyR

⁶⁷ Art.190 fracción IX y 200 fracción IV de la LFTyR.

⁶⁸ Art.190 fracción V de la LFTyR.

Una vez que el Usuario reporta su equipo como robado o extraviado, SIMPATI no podrá seguir cobrando el servicio.⁶⁹

XII. DERECHO A LA PROTECCIÓN.

36. Derecho al acceso a los órganos administrativos.

El Usuario Final tiene derecho a la protección y representación de Profeco para asegurar que sus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.⁷⁰

37. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del SIMPATI

El Usuario tiene derecho a presentar quejas y denuncias ante el IFT y la Profeco, ante cualquier incumplimiento de SIMPATI.

Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante Profeco, el Usuario tiene derecho a que, mientras dure el mismo, SIMPATI no le suspenda los servicios de contratados por falta de pago.⁷¹

Tiene derecho a presentar una queja ante el IFT por las fallas de los servicios o incumplimientos de SIMPATI a sus obligaciones, a efecto de que se hagan las verificaciones correspondientes y, en su caso, se inicie un procedimiento de sanción.

38. Representación colectiva.

El Usuario tiene derecho a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de SIMPATI, para buscar que se declare que SIMPATI incurrió en conductas que dañaron los intereses y patrimonio del Usuario y/o Consumidor y que condenen a SIMPATI al pago de indemnización por daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser Profeco, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 (treinta) consumidores afectados que firmen la demanda.⁷²

Estos son tus principales derechos otorgados a los usuarios de telecomunicaciones, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes y aplicables que SIMPATI de servicios tiene la obligación de respetar.

Si el Usuario desea conocer más sobre sus derechos, deberá visitar la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx o la página de la Procuraduría Federal del Consumidor www.profeco.gob.mx.

⁶⁹ Art. 190 fracción VI; Art. 1° de la LFPC

⁷⁰ Art. 24 fracciones I y II, y 26 de la LFPC.

⁷¹ Art. 113 de la LFPC.

⁷² Art.26 de la LFPC.