

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES DE SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V. (“SERVITRON”)

COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE OFRECE SERVITRON (TELEFONÍA, INTERNET, DATOS Y RADIOCOMUNICACIÓN ESPECIALIZADA DE FLOTILLAS) ESTOS SON TUS PRINCIPALES DERECHOS:

I. LIBERTAD DE ELEGIR.

1. Libre elección.

TÚ TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que tendrás.

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, SERVITRON está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.

2. Servicios adicionales.

TÚ TIENES DERECHO a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que SERVITRON te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.

Tienes derecho a que SERVITRON te informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos. Asimismo, puedes dar por terminada la prestación de dichos servicios o productos adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio básico.

II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.

3. Portabilidad.

TÚ TIENES DERECHO a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tu mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que desees contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas siguientes a tu solicitud, o si así lo desees, tienes derecho a decidir sobre la fecha en que quieres que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de 5 días hábiles a partir de que presentes tu solicitud.

TÚ TIENES 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 el proveedor que antes te prestaba el servicio, 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 los contratos.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor con el que decidas cambiarte, te proporcione la información necesaria para acceder al Sistema de Información en internet que te permita saber el estado que guarda tu solicitud de portabilidad.

Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho a cancelarlo de manera gratuita.

TÚ TIENES 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.

TÚ TIENES DERECHO a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad.



4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.

TÚ TIENES DERECHO, cuando adquieras un equipo, a que SERVITRON te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y, en su caso, cómo se podrá desbloquear.

TÚ TIENES DERECHO al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo. Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de pre-pago, SERVITRON o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo.

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

5. Información sobre términos y condiciones de contratación.

TÚ TIENES 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 de SERVITRON.

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

El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que contratarás, 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.

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

Tienes derecho a exigir a SERVITRON 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.

6. Contrato registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato de adhesión a través del cual contrates un servicio, esté autorizado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor ("**PROFECO**") y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("**IFT**").

El contrato de adhesión que te entregue SERVITRON 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 autorizado y registrado en el portal de internet www.profeco.gob.mx y en www.ift.org.mx

7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con SERVITRON, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.

Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante PROFECO y el IFT.

Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.

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

8. Conceptos de pago desglosados.

TÚ TIENES 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.



9. Terminación del Contrato.

TÚ TIENES DERECHO a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo y, en su caso, la pena convencional pactada.

Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con SERVITRON, puedes cancelarlo y SERVITRON ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por SERVITRON, incluyendo medios electrónicos.

Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, SERVITRON deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, SERVITRON no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaren a generar por dicho concepto.

10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas.

TÚ TIENES 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, SERVITRON podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.

11. Renovación sin pago del equipo.

TÚ TIENES DERECHO a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el IFT aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.

12. Suspensión del servicio por falta de pago.

TÚ TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, SERVITRON te avise de dicha suspensión.

TÚ TIENES DERECHO a que SERVITRON te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.

IV. CARGOS POR SERVICIO.

13. Larga Distancia.

TÚ TIENES DERECHO a que SERVITRON no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).

14. Cobro por segundo.

TÚ TIENES DERECHO a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, SERVITRON te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.

15. Consulta gratis tu saldo.

TÚ TIENES DERECHO a consultar tu saldo sin costo y sin que SERVITRON te condicione a comprar saldo adicional, así como al abono de tu 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.

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

TÚ TIENES DERECHO a que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida SERVITRON, 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.



En ningún caso, SERVITRON podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente.

Si eres usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, igualmente **TÚ TIENES DERECHO** a solicitar y obtener comprobantes de pago e información desglosada sobre tu consumo y cargos cobrados. SERVITRON deberá informarte de qué manera puedes obtener dicha información.

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

17. Derecho a exigir calidad en el servicio.

TÚ TIENES DERECHO a exigir la calidad que SERVITRON se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión. Recuerda que 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.

TÚ TIENES DERECHO a que, en la prestación de los servicios, SERVITRON cumpla con los estándares de calidad determinados por el IFT.

18. Bonificación o descuento.

TÚ TIENES DERECHO a que se te 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 a SERVITRON, con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que presentes una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

19. Garantía mínima y póliza de garantía.

TÚ TIENES DERECHO a que SERVITRON te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo.

Para tal efecto, SERVITRON deberá entregarte con tu 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.

En caso de no otorgar garantía, SERVITRON debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

20. Reparaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas a tu equipo por concepto de garantía, no se descuenta del plazo de garantía.

Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, SERVITRON deberá entregar una nueva garantía para las piezas repuestas.

SERVITRON debe asegurar que se te proporcione 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.

21. Restitución de equipos defectuosos, rescisión y devolución.

Cuando el equipo presente defectos o no sirva para el uso que está destinado, **TÚ TIENES 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, tienes derecho a la bonificación respectiva la cual no podrá ser menor del 20% del precio pagado.



VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

22. Información clara y oportuna.

TÚ TIENES DERECHO a que SERVITRON te 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.

TÚ TIENES DERECHO a conocer la cobertura de SERVITRON, la cual podrás consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de internet de SERVITRON y deberá proporcionártela en caso de que la solicites.

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

TÚ TIENES DERECHO a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en tu servicio que realices ante SERVITRON. Si el medio de atención del proveedor fue telefónico, SERVITRON está obligado a informarte que tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

TÚ TIENES DERECHO a ser informado del estado de los trámites que has realizado ante SERVITRON, en el momento en el que lo solicites.

24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas.

TÚ TIENES DERECHO a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico de SERVITRON, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta o presentar una reclamación sobre el servicio que se te proporciona.

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

25. Tarifas registradas ante el IFT.

TÚ TIENES DERECHO a que te respeten la tarifa registrada ante el IFT, que ofrece SERVITRON.

En caso de que las tarifas que te apliquen no se encuentren registradas ante el IFT, o si lo están, no se te respetan, puedes presentar tu queja o denuncia.

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

26. Protección de tus datos personales.

TÚ TIENES DERECHO a que SERVITRON resguarde y proteja tu información personal, como tu nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros.

Asimismo, tiene la obligación de informarte qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. Tienes derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que autorizaste y en todo momento, tienes derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.

En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como "Derechos ARCO".

En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, SERVITRON debe notificarte.

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

TÚ TIENES DERECHO a que SERVITRON resguarde y proteja tus 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.

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

TÚ TIENES DERECHO a no recibir llamadas de SERVITRON o de cualquier otro, para promover o vender servicios o paquetes, a menos que expresamente manifiestes tu consentimiento.



VIII. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

29. Equipos o dispositivos accesibles para personas con discapacidad.

TÚ TIENES DERECHO a contar, previa solicitud de tu parte, con equipos o dispositivos, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

Además, tienes derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente.

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

TÚ TIENES DERECHO a que las instalaciones o centros de atención al público de SERVITRON, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad, así como con personal capacitado para que tú recibas una atención adecuada.

31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público de SERVITRON, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.

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.

TÚ TIENES DERECHO a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que SERVITRON te 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.

33. Derecho a la neutralidad de la red.

TÚ TIENES DERECHO a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por SERVITRON, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, a través del portal de internet de SERVITRON, 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.

TÚ TIENES DERECHO a que SERVITRON preserve tu privacidad y la seguridad de la red, a que SERVITRON no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios. También tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de internet.

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

34. Servicios de emergencia.

TÚ TIENES DERECHO a que SERVITRON te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.

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

35. Reporte de robo o extravío de equipos.

TÚ TIENES DERECHO a reportar a SERVITRON a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles.

Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, SERVITRON no podrá seguirte cobrando el servicio.



XII. DERECHO A LA PROTECCIÓN.

36. Derecho al acceso a los órganos administrativos.

TÚ TIENES DERECHO a la protección y representación de PROFECO para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.

37. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del proveedor.

TÚ TIENES DERECHO a presentar quejas y denuncias ante el IFT y la PROFECO, ante cualquier incumplimiento de SERVITRON.

Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante PROFECO, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, no te suspendan los servicios de telecomunicaciones por falta de pago.

Tienes derecho a presentar una queja ante el IFT por las fallas de los servicios o incumplimientos de SERVITRON 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.

TÚ TIENES DERECHO a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de SERVITRON, para buscar que se declare que SERVITRON incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de 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 consumidores afectados que firmen la demanda.

Estos son tus principales derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones de SERVITRON, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes y aplicables que SERVITRON tiene la obligación de respetar.

Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de Internet del IFT www.ift.org.mx o la página de la PROFECO www.profeco.gob.mx y recuerda **TÚ TIENES DERECHO**.

