

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSION

TÍTULO NOVENO

De los usuarios Capítulo I De los Derechos de los Usuarios y sus Mecanismos de Protección.

Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables. Son derechos de los usuarios:

I. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional;

II. A la protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables;

III. A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo que determine el Instituto y la cual será gratuita;

IV. A elegir libremente su proveedor de servicios;

V. A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario o autorizado, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.

La PROFECO verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada del contrato por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago.

En estos supuestos, se verificará que los pagos de LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Nueva Ley DOF 14-07-2014 82 de 137 saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva.

En ambos casos cuidará las particularidades de los diferentes paquetes y planes comerciales, de forma que no generen costos adicionales al proveedor. La PROFECO verificará que los usuarios y consumidores puedan celebrar y cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios electrónicos. A través de dichos medios electrónicos se podrá cancelar el contrato a su término;

VI. A la libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet;

VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto;

VIII. A ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas;

IX. A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo;

X. A rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada pagando, en su caso, el costo remanente del equipo;

XI. A solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo;

XII. Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo;

XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;

XIV. En la prestación de los servicios de telecomunicaciones estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;

XV. A la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables;

XVI. A que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha;

XVII. A que cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos;

XVIII. A cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización del concesionario o autorizado, ni penalización alguna cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Nueva Ley DOF 14-07-2014 83 de 137 contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente;

XIX. A no recibir llamadas del concesionario o autorizado sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos;

XX. A que cuando se renueve el contrato de servicios móviles y no adquiera un nuevo equipo, la mensualidad se integre exclusivamente por el cobro de los servicios sin pago del equipo, y

XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones y el plazo de este pago. Los concesionarios y autorizados deberán entregar a los usuarios una carta que contenga los derechos que esta Ley y la Ley Federal de

Protección al Consumidor reconocen, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos.

El Instituto y la PROFECO determinarán los derechos mínimos que deben incluirse en la carta referida. Los derechos mínimos a que se refiere el párrafo anterior, deberán difundirse de manera permanente por el Instituto, la PROFECO, los concesionarios y los autorizados, en sus respectivos portales de Internet y se entregará a los usuarios al contratarse el servicio que corresponda.

Corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor. Corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.

El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con las quejas de los usuarios, el comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, así como las sanciones que impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su competencia.

Las sanciones impuestas por la PROFECO se inscribirán en el Registro Público de Concesiones. El Instituto y la PROFECO se darán vista mutuamente, cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones realicen las acciones necesarias para su protección y restitución o, en su caso, para que el Instituto imponga las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios.