



Tus derechos en telecomunicaciones.

Objetivo.

Proporcionar información a los integrantes de los grupos de consumidores respecto a sus derechos en los servicios de telecomunicaciones y el papel que juega Profeco ante el comercio electrónico, con la finalidad de fomentar una cultura de consumo responsable de estos servicios.

Justificación.

Vivimos en la era digital, que sería imposible sin las telecomunicaciones. Herramientas que han cambiado al mundo, y para los países son uno de los sectores más importantes por contribuir a su desarrollo económico y social, permitiendo mejorar la calidad de vida de su población. Durante la crisis que vivimos por la pandemia del COVID-19, han tenido uno de los roles más importantes en diferentes ámbitos diarios: a nivel social para contactar con seres queridos, económicos para hacer transacciones sin salir de casa, laborales y escolares para trabajar y estudiar desde el hogar sin correr riesgos, de entretenimiento e incluso en la rama de salud para ser diagnosticado a distancia ante síntomas que lo ameritan, por mencionar algunos. Por ello, ante la creciente demanda de estos servicios, es importante conocer los derechos que la población tiene antes, durante y después de contratar telefonía fija y móvil, internet y televisión de paga.

Desarrollo del tema.

Como usuarios, contamos con la Carta de Derechos Mínimos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Estos son:

Derechos en telecomunicaciones.

- 1.- Libertad de elegir: Puedes elegir libremente al proveedor, equipo, plan y forma de pago que mejor se acomoden a tus necesidades, sin ninguna obligación de contratar servicios adicionales.
- 2.- Portabilidad numérica y desbloqueo: Puedes cambiarte gratuitamente de compañía telefónica fija o móvil las veces que quieras conservando tu mismo número.
- 3.- Condiciones de contratación claras, justas y equitativas: El contrato que te entregue el proveedor, debe estar registrado ante PROFECO y solo puede ser modificado con tu consentimiento.



4. Cargo por servicio: Ninguna compañía puede cobrarte por hacer llamadas de larga distancia nacional, ya sean a números fijos o a móviles.
- 5.- Calidad en el servicio y en el equipo terminal: Tu proveedor está obligado a entregarte una garantía del equipo que adquieras. En casos de fallas o cobros indebidos en el servicio, tienes derecho a una bonificación siempre y cuando lo hayas reportado previamente a tu proveedor.
6. Información clara y oportuna: Antes de que contrates su servicio, tu proveedor debe informarte sobre las condiciones en las que prestará el mismo.
7. Privacidad y protección de datos personales: Tu proveedor está obligado a proteger y resguardar tu información personal. Los datos proporcionados durante la contratación solo pueden ser usados para los fines que autorizaste.
8. Accesibilidad de los usuarios con discapacidad: Cuando lo solicites, tu proveedor debe brindarte equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual o auditiva.
9. No ser discriminado: Ninguna compañía puede negarte el acceso, contratación o prestación de servicios de telecomunicaciones por tu origen, condición social, religión o preferencia sexual.
10. Número de emergencia: Tienes derecho a acceder de forma gratuita al 911. ¡Úsalo con responsabilidad!
11. Suspensión del servicio por reporte de robo o extravío: Si pierdes o te roban el celular, repórtalo con tu proveedor, él está obligado a suspender inmediatamente el mismo.



12. Derechos adicionales de los usuarios de televisión de paga: Al contratar servicios de TV por cable o satélite, tienes derecho a solicitar a tu proveedor, un servicio de control de contenidos para menores de edad, conocido como control parental.
13. Protección de las instituciones: Profeco te protege si tu proveedor no te hace válida una garantía, incumple con sus obligaciones o comete abusos.

Tendencias de Internet en México.

De acuerdo a la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019, realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Instituto de Telecomunicaciones (IFT), en México hay 80.6 millones de usuarios de internet y 86.5 millones de usuarios de teléfonos celulares; sin embargo, es seguro que ante la necesidad de estudiar y trabajar de manera remota por la pandemia, estos datos subieron considerablemente durante el 2020.



¿Cómo contratar internet?

Ante las necesidades laborales, escolares, comerciales, etc., es importante contar con una conexión de internet adecuada.

Algunos aspectos a considerar antes de contratar el servicio de Internet para el hogar son:

- Tipo de conexión. En México hay actualmente cuatro tipos de conexiones:

A) Fibra óptica. Transmite la luz mediante un hilo de fibra óptica que llega al módem,



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

convirtiendo las señales en internet.
Conexión más estable y nivel de seguridad más alto.

Velocidad de hasta 200 Mbps en condiciones óptimas sin importar cuántos usuarios estén conectados.

Proveedores: Axtel, Blue Telecom, Dish, Izzi, Megacable, Telmex y Totalplay.

B) ADSL. Señales eléctricas que viajan por red de hilos de cobre o telefonía convencional y el módem las convierte en Internet.

Velocidad de hasta 20 Mbps en condiciones óptimas, aunque puede ser menor por interferencias durante la navegación.

Proveedores: Axtel, Izzi, Megacable, Telmex y Totalplay.

C) Internet en casa 4G. Red inalámbrica a través de antenas que apuntan a torres de transmisión de radio como los celulares, permitiendo que más usuarios puedan conectarse en el hogar.

Las señales de radio llegan al hogar y mediante el módem, se transforman en WiFi.

Proveedores: AT&T, Blue Telecom, Dish, Izzi, Movistar, Telcel, Telmex y Sky.



D) Internet por satélite. Se da a través de señales de fibra óptica tradicional que se transforman y se envían a un satélite, después este, las distribuye a la antena instalada en la casa y un módem que convierte las señales en WiFi.

La velocidad puede llegar hasta 20 Mbps.

Proveedores: Dish, EliteSat, Hughesnet, Jabasat, Kabandnet, Networkingsat, SatLink, SaTpro, Star Go, Ubix y Viasat.

- **Velocidad de bajada y subida.**

Verifica que la compañía ofrezca velocidad simétrica (lo hacen la mayoría que trabaja con fibra óptica), para que las descargas sean más rápidas y la conexión pueda soportar varios dispositivos conectados al internet.

- **¿Necesitas movilidad?**

Si el objetivo es enlazarte desde cualquier

lugar, en casa o en el auto, se puede optar por una compañía que permita conectarse a través de un router 4G en cualquier lugar.



- **Tipo de router que ofrecen.**

Es una pieza básica para la conexión, elige el proveedor que te ofrezca aquel que se adapte más a tus necesidades.

Pregunta por la capacidad para conectar múltiples dispositivos, si es doble banda, qué cifrado utiliza, etc.

- **Soporte técnico que ofrecen.**

Aun cuando todos los proveedores, tienden a ofrecer soporte técnico, algunos dan un servicio plus. Pregunta para recibir una mejor atención.

- **Permanencia, penalizaciones e instalación.**

Revisa a detalle las cláusulas del contrato que estipulan el tiempo de permanencia y las penalizaciones que puedes tener si te das de baja antes de que cubras dicho periodo obligatorio.

De la instalación, la mayoría de los proveedores proporcionan esta de forma gratuita, sin embargo, existen algunos que pueden cobrarla, pregunta antes de contratar.

Oferta de paquetes en telecomunicaciones (Triple Play).

En el país existen distintos proveedores que ofrecen el servicio de Triple Play, brindando la comodidad al consumidor de que por una misma tarifa, que puede ir desde \$352 hasta más de mil pesos mensuales, se incluye línea telefónica, internet y televisión de paga.

Algunos de los principales concesionarios que ofrecen estos servicios son: Izzi, Total Play, Wizz, Megacable, entre otros.

Con velocidades que van desde 5 Mbps, 10, 20,



ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

30, 40, 50, 60, 80, 100 y 150 Mbps.

Es recomendable ver el comparador de planes de servicios que ofrece el Instituto Federal de Telecomunicaciones en:

<http://comparador.ift.org.mx/dobleplay/index.php?s=tripleplay>; en donde podrás analizar, de acuerdo a tu estado y municipio, a los proveedores, costos mensuales y planes que te ofrecen para elegir el más conveniente a tus necesidades y presupuesto.

El papel de la Profeco ante el comercio electrónico a nivel mundial y nacional.

Profeco revisa que los proveedores respeten los derechos de la población consumidora y cumplan con sus obligaciones en las transacciones vía internet.

Los consumidores, pueden ver los resultados de dicha revisión en la página de “Monitoreo de Tiendas Virtuales”, así realizarán un consumo informado y responsable antes de la compra, verificando si el sitio de comercio digital, cumple con las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



El artículo 76 bis, establece que el sitio debe informar:

- Política o aviso de privacidad.
- Seguridad en datos personales y financieros.
- Domicilio físico.
- Número telefónico fijo.
- Descripción detallada de bienes y/o servicios.
- Costos totales e impuestos.
- Formas de pago.
- Condiciones de envío o entrega.
- Condiciones de cancelación, devolución o cambio.

En caso de encontrar omisiones, es aconsejable enviar un correo a

monitoreodetiendas@profeco.gob.mx para hacer la revisión.

Temporada navideña y fin de año.

Este año, los festejos decembrinos se tendrán que celebrar diferente para evitar riesgos de contagios de COVID-19: en casa con la familia que vivimos y/o en su caso, si es con otras personas, en exteriores con no más de 10 invitados, siguiendo todas las medidas precautorias de salud.

O incluso se puede aprovechar la tecnología para cenar en familia vía remota a través de videollamadas.

Sin importar cómo sean los festejos decembrinos, es fundamental practicar un consumo responsable y sostenible:

- Planear las compras de acuerdo al presupuesto familiar.
- Consumir productos locales y de temporada.
- Dar obsequios significativos y/o que cubran necesidades reales.
- Regalar juguetes de acuerdo a la edad, gustos y que fomenten la creatividad y el desarrollo psicomotriz de la niña o niño (evitar juguetes bélicos).
- Prever la “Cuesta de Enero” evitando gastar en cosas innecesarias.



Consejos básicos para prevenir enfermedades en la temporada de frío.

En temporada de frío, hay mayor propensión a contraer enfermedades respiratorias como gripe, influenza, bronquitis y otras.

Para prevenirlas se recomienda:

- Abrigarse bien día y noche.
- Consumir verduras y frutas de temporada para fortalecer el sistema inmune como la cebolla y el ajo que tienen propiedades antisépticas y mucolíticas; y las que aportan vitamina C como la guayaba, mandarina y naranja.



ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

- Consumir alimentos con mayor contenido calórico para mantener el calor corporal: legumbres, papas o camote.
- Disminuir consumo de grasas y azúcares para evitar el aumento de peso.
- Evitar auto medicarse y consultar al médico ante malestares para prevenir complicaciones.



Conclusión.

La situación de salud que vivimos a nivel mundial nos ha acercado más a las telecomunicaciones y al comercio electrónico, lo que nos obliga a conocer nuestros derechos como consumidores e informarnos antes de contratar los servicios o comprar en línea para hacer un consumo responsable y evitar caer en fraudes. Los hábitos de consumo durante las festividades decembrinas pueden tener un impacto positivo o negativo en la economía, en la salud, medio ambiente y comunidad; por ello es importante pensar en las consecuencias de cada acto de compra, para modificar aquellos que sean necesarios para lograr una mejor calidad de vida.



BIBLIOGRAFÍA.

Ambiente, S. G. (s.f.). sogama.gal. Recuperado en noviembre de 2020, de Consumo responsable en navidad: todo ventajas: <http://www.sogama.gal/sites/default/files/Dec%C3%Allogo%20consumo%20responsable%20Navidad.pdf>

Consumidor, P. F. (15 de marzo de 2017). gob.mx/profeco. Recuperado el noviembre de 2020, de Derechos del consumidor en la era digital: <https://www.gob.mx/profeco/articulos/derechos-del-consumidor-en-la-era-digital-99606?idiom=es>

Estado, I. d. (20 de enero de 2020). gob.mx/issste. Recuperado en noviembre de 2020, de Medidas preventivas para temporada de frío: <https://www.gob.mx/issste/es/articulos/medidas-preventivas-para-el-invierno?idiom=es%20%20%20%20https://www.gob.mx/salud/articulos/conoce-lo-que-debes-comer-en-esta-temporada-invernal>

Marketing, D. d. (18 de agosto de 2020). ISP Group. Recuperado en octubre de 2020, de La telecomunicación, un mundo lleno de beneficios: <https://www.ispgrup.cat/la-telecomunicacion-mundo-beneficios/#:~:text=La%20telecomunicaci%C3%B3n%20permite%20establecer%20la%20comunicaci%C3%B3n%20a%20distancia.&text=De%20todos%20los%20sectores%20existentes,poblaci%C3%B3n%20en%20todo%20el%20mundo>

Palao, C. (24 de marzo de 2020). Computerworld. Recuperado en noviembre de 2020, de La importancia de las telecomunicaciones en tiempos de coronavirus: <https://www.computerworld.es/tecnologia/la-importancia-de-las-telecomunicaciones-en-tiempos-de-coronavirus>

Profeco. (diciembre de 2019). gob.mx/profeco. Recuperado en noviembre de 2020, de Monitoreo de Tiendas Virtuales: <https://www.profeco.gob.mx/tiendasvirtuales/index.html>

Profeco. (2020). gob.mx/profeco. Recuperado en octubre de 2020, de Derechos mínimos de las y los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones 2020: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/576024/Tus_derechos_minimos_al_consumir_Telecomunicacion_es.pdf

Telecomunicaciones, I. F. (17 de febrero de 2020). IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones. Recuperado en octubre de 2020, de Página principal de Comunicación y Medios: <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicacion-ift/es/en-mexico-hay-806-millones-de-usuarios-de-internet-y-865-millones-de-usuarios-de-telefonos-celulares>

Telecomunicaciones, I. F. (2020). IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones. Recuperado en noviembre de 2020, de Comparador de planes de servicios de telecomunicaciones fijos: <http://comparador.ift.org.mx/dobleplay/index.php?s=tripleplay>

Velocidad, T. d. (25 de julio de 2019). Test de velocidad. Recuperado el noviembre de 2020, de Qué hay que tener en cuenta al contratar una línea de Internet en casa: <https://www.testdevelocidad.es/2019/07/25/tener-en-cuenta-contratar-internet-casa/>

