



CARTA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y SUS MECANISMOS DE PROTECCIÓN.

El Suscriptor gozará de los derechos previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

Son derechos del Suscriptor:

- A. A la protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables;
- B. A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo que determine el Instituto y la cual será gratuita;
- C. A elegir libremente su proveedor de servicios;
- D. 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 de MCM, 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.

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;
- E. A la libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet;
- F. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto;
- G. A ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas;
- H. 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;
- I. A rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada pagando, en su caso, el Pago de la pena convencional pactada;
- J. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables a MCM, conforme a lo establecido en el Contrato marco de prestación de servicios de Telecomunicaciones celebrado con el Suscriptor o cuando así lo determine la autoridad competente;
- K. 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;
- L. 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;
- M. 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;
- N. A cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización de MCM, ni penalización alguna cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente, o se modifiquen (incrementos, disminuciones, Reubicaciones o renovaciones) los servicios durante la vigencia del contrato.