

Derechos Mínimos de las Personas Usuarias

DEFDO, S.A.S. DE C.V.

DEFDO pone a disposición de sus usuarios esta versión informativa actualizada al 2 de octubre de 2026. La Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LMTR) reconoce derechos directos a las personas usuarias y ordena que la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) y la PROFECO determinen los derechos mínimos que deben incluirse en la carta que entregan concesionarios y autorizados. PROFECO continúa publicando la Carta de Derechos Mínimos determinada en 2022, en tanto resulte aplicable y no sea sustituida por una nueva determinación de las autoridades competentes.

Derechos reconocidos por la LMTR vigente

1. Consultar gratuitamente el saldo en servicios móviles de prepago, sin obligación de comprar saldo adicional.
2. Comprar tiempo aire o recargar saldo de servicios móviles de prepago sin restricciones indebidas.
3. La protección de los datos personales conforme a la legislación aplicable.
4. La portabilidad gratuita del número telefónico dentro del plazo que determine la autoridad competente.
5. Elegir libremente al proveedor de servicios.
6. Conocer las condiciones comerciales y los contratos de adhesión registrados ante PROFECO por medios electrónicos u otros medios disponibles.
7. Libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de Internet.
8. Recibir los servicios conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por la autoridad.
9. Ser notificado con al menos treinta días de anticipación de cambios en condiciones originalmente contratadas, incluyendo tarifas, paquetes o servicios adicionales, salvo los supuestos previstos por la ley.
10. Exigir el cumplimiento de las condiciones contratadas o ejercer los derechos de terminación que correspondan cuando el proveedor las modifique o incumpla.
11. Rescindir anticipadamente el servicio o cambiar de paquete o plan pagando, en su caso, únicamente los conceptos válidamente pendientes conforme a la ley.
12. Recibir los equipos terminales móviles adquiridos desbloqueados en los términos regulatorios aplicables.
13. Obtener bonificación o descuento por fallas de servicio o cargos indebidos imputables al proveedor, conforme a la regulación y contrato aplicables.
14. No ser discriminado en la contratación o provisión del servicio por motivos que atenten contra la dignidad humana o menoscaben derechos y libertades.
15. La manifestación de ideas y el acceso, búsqueda, recepción y difusión de información conforme a la Constitución y las leyes.
16. En prepago, que el saldo no consumido al expirar sea abonado en recargas realizadas dentro del año siguiente, en los términos previstos por la ley.
17. Que un contrato de adhesión sólo sea sustituido por otro con el acuerdo de las partes cuando la ley así lo exige.
18. Cancelar el contrato al concluir el plazo pactado sin autorización del proveedor ni penalización, salvo los efectos de la continuidad voluntaria previstos por la ley.
19. No recibir llamadas ni mensajes promocionales no solicitados del proveedor, salvo consentimiento expreso por medios electrónicos.
20. Cuando se renueve un contrato móvil sin adquirir equipo nuevo, que la mensualidad incluya únicamente los servicios y no el pago de un equipo inexistente.
21. Que en contratos móviles se transparente la parte del pago correspondiente al servicio y, en su caso, al equipo o instalaciones y el plazo de dicho pago.
22. Realizar llamadas gratuitas al número de atención ciudadana que defina el Ejecutivo Federal a través de la autoridad competente.
23. Que se solicite consentimiento previo para cobrar servicios adicionales y poder cancelarlos sin afectar los servicios originalmente contratados.

Derechos de personas usuarias con discapacidad

Además de los derechos anteriores, la LMTR reconoce derechos específicos para personas con discapacidad, entre ellos recibir asesoría; conocer condiciones comerciales mediante formatos accesibles; acceder a equipos con funcionalidades de accesibilidad; utilizar servicios de emergencia accesibles; recibir información de emergencias de forma clara y comprensible; no ser discriminadas; acceder a centros, portales, aplicaciones y canales de atención con funcionalidades de accesibilidad razonables; y recibir atención de personal capacitado.

Herramientas de protección

- PROFECO es la autoridad encargada de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a las personas usuarias y consumidoras frente a concesionarios o autorizados de telecomunicaciones.
- La CRT regula y supervisa aspectos técnicos y de calidad, mantiene registros públicos y ejerce las atribuciones que le confiere la LMTR.
- DEFDO publica en sus canales oficiales las condiciones de sus ofertas, políticas, términos y medios de atención.

Relación con la Carta de Derechos Mínimos 2022

La Carta de Derechos Mínimos actualizada por PROFECO y el extinto IFT en 2022 continúa disponible en el portal de PROFECO. Sus referencias al IFT deben entenderse en el contexto histórico de la autoridad que la emitió. Desde 2025, la autoridad reguladora sectorial es la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT). Si la CRT y PROFECO emiten una nueva carta, DEFDO actualizará este documento y publicará la versión oficial correspondiente.