

## Derechos de los Usuarios con Discapacidad

En cumplimiento a la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y, tratando de colaborar con el Ejecutivo Federal y el Instituto Federal de Telecomunicaciones para promover que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios, **maxcom** hace de su conocimiento que, además de los derechos otorgados a los demás usuarios, cuenta también con los siguientes derechos:

- A Solicitar y recibir asesoría de **maxcom** sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones.
- A contratar y conocer las condiciones comerciales, establecidas en los modelos de contrato de adhesión registrados ante PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica de **maxcom**, la cual debe contar con formatos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.
- A contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad, de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, a los servicios de telecomunicaciones.
- Al acceso a un número telefónico para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso, mundial, que contemple mecanismos que permitan identificar y ubicar geográficamente la llamada y, en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- A no ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios de telecomunicaciones.
- A que las instalaciones o centros de atención al público de **maxcom** cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que las personas con discapacidad puedan recibir atención, siempre y cuando dichas adaptaciones no impongan una carga, desproporcionada o indebida al concesionario o autorizado, de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- A que las páginas o portales de internet, o números telefónicos de atención al público de **maxcom** cuenten con funcionalidades de accesibilidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada a **maxcom**.
- A recibir de **maxcom** atención a través de personal debidamente capacitado.

Los portales de Internet de las dependencias de la Administración Pública Federal, así como los organismos públicos descentralizados, empresas de participación estatal, del Congreso de la Unión, del Poder Judicial de la Federación, de los órganos Constituciones Autónomas; así como las dependencias de la Administración Pública, de los poderes legislativo y Judicial de las Entidades federativas y del Distrito Federal, deberán contar con funciones de accesibilidad para personas discapacitadas.

En el caso de la Administración Pública Federal, los portales deberán atender a las disposiciones establecidas en el marco de la Estrategia Digital Nacional, conforme a las mejores prácticas internacionales, así como las actualizaciones tecnológicas.

El Ejecutivo Federal promoverá la implementación de dichas funciones de accesibilidad en los sectores privado y social.

El Ejecutivo Federal, de conformidad con la Estrategia Digital Nacional, y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverá el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido el Internet y, de conformidad con los lineamientos que al efecto emitan.

Para la definición de los lineamientos a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en materia de accesibilidad para personas con discapacidad, deberá atender a la normatividad y celebrar convenios con Instituciones Públicas y Privadas especializadas en la materia.