

**SI ERES USUARIO DE “TELMEX” Y CONTRATASTE EL SERVICIO DE “PRIVACIDAD EN EL DIRECTORIO Y 040”, “DETALLE DEL SERVICIO MEDIDO” Y/O ACTUALMENTE DENOMINADO “DETALLE DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES” Y QUIERES RECUPERAR LO QUE PAGASTE POR ESE COBRO INDEBIDO**

Es importante que conozcas, que la Procuraduría Federal del Consumidor es una Institución social cercana a ti, y puedes estar seguro (a) que tus derechos serán defendidos conforme a las leyes aplicables, a fin de que los proveedores o prestadores de servicios dejen de realizar prácticas abusivas en la prestación del servicio u ofrecimiento de bienes sin respetar tus derechos que tienes como consumidor (a).

Para realizar el trámite mencionado deberás contar con la siguiente documentación:

- a) Original y tres copias legibles de los recibos telefónicos expedidos por “Telmex”, a partir de que contrataste cualquiera de estos servicios “PRIVACIDAD EN EL DIRECTORIO Y 040” y/o “DETALLE DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES” y/o “DETALLE DEL SERVICIO MEDIDO” a la fecha.
- b) Original y tres copias legibles de los pagos realizados a “Telmex”, a partir de que contrataste el servicio “PRIVACIDAD EN EL DIRECTORIO Y 040” y/o “DETALLE DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES” y/o “DETALLE DEL SERVICIO MEDIDO” a la fecha.
- c) Original y tres copias legibles del contrato de servicio de telefonía básica o fija (en caso de contar con el mismo).
- d) Original y tres copias legibles de una identificación oficial del titular de la línea telefónica (credencial para votar IFE, licencia de manejo, pasaporte, cédula profesional).

Puedes acudir a las oficinas centrales de PROFECO ubicadas en Avenida José Vasconcelos número 208, piso 16, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06140, en la Ciudad de México, Distrito Federal o bien, a la delegación de PROFECO más cercana, en un horario de 9:00 a 14:00 horas, para cualquier duda o aclaración favor de comunicarse al teléfono 56256700 extensiones 1357, 1292 y 1176.