

## SEGUNDA SECCION PODER EJECUTIVO SECRETARIA DE ECONOMIA

**RESPUESTA a los comentarios del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2017, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancelará a la NOM-184-SCFI-2012), publicado el 7 de marzo de 2018.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.

RESPUESTA A LOS COMENTARIOS DEL PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-184-SCFI-2017, ELEMENTOS NORMATIVOS Y OBLIGACIONES ESPECÍFICAS QUE DEBEN OBSERVAR LOS PROVEEDORES PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES (CANCELARÁ A LA NOM-184-SCFI-2012). PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 7 DE MARZO DE 2018.

ALBERTO ULISES ESTEBAN MARINA, Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), con fundamento en los artículos 34, fracciones II, XIII y XXXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 39 fracción V, 40 fracciones III, XII y XVIII; 47 fracción III de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 33 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; y 22 fracciones I, IV, IX, X y XXV del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, publica las respuestas a los comentarios recibidos al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2017, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancelará a la NOM-184-SCFI-2012). Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de marzo de 2018.

Empresas e Instituciones que presentaron comentarios durante el periodo de consulta pública a través de oficios dirigidos al CCONNSE:

1. Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)
2. Abogados BELLO, GALLARDO, BONEQUI Y GARCÍA, S.C. (BGBG)
3. AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. AT&T Norte, S. de R.L. de C.V., AT&T Celular, S. de R.L. de C.V. y AT&T Desarrollo en Comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V. (AT&T)
4. AXTEL S.A.B. DE C.V. (AXTEL)
5. LOGÍSTICA ACN MÉXICO, S. DE R.L DE C.V. (FLASH MOBILE)
6. Radiomovil Dipsa, S.A. de C.V. (TELCEL)
7. RÍOS FERRER, GUILLEN-LLARENA, TREVIÑO Y RIVERA S.C.
8. Georgina Reyes
9. Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI)

| PROYECTO   | PROPUESTA DE MODIFICACIÓN  | JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA   | RESPUESTA DEL CCONNSE   |
|--|--|---|---|
| <p><b>1 Objetivo y campo de aplicación</b></p> <p><b>1.2</b></p> <p>1.1 (...)</p> <p>1.2 El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen directa o indirectamente a comercializar, prestar y/o proporcionar servicios y/o equipos de telecomunicaciones a consumidores en la República Mexicana.</p> <p>Para efectos del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana no se consideran redes de telecomunicaciones aquéllas empleadas para prestar el servicio de radiodifusión.</p> | <p><b>1 Objetivo y campo de aplicación</b></p> <p>1.1 (...)</p> <p>1.2 El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen <del>directa e indirectamente</del> a comercializar, prestar y/o proporcionar servicios <del>y/o equipos</del> de telecomunicaciones a consumidores en la República Mexicana.</p> <p>Para efectos del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana no se consideran redes de telecomunicaciones aquéllas empleadas para prestar el servicio de radiodifusión.</p> | <p><b>Justificación:</b> Se propone la eliminación de la palabra "<i>indirectamente</i>" pues genera confusión respecto el ámbito subjetivo de aplicación de la NOM-184.</p> <p>El cumplimiento de las disposiciones de la NOM-184 aplica únicamente para los concesionarios u autorizados que presten servicios de telecomunicaciones a usuarios finales, y no puede extenderse a cualquier persona que de manera indirecta participe en la prestación de dichos servicios, pues pudiera llegar al absurdo de regular a los proveedores de equipo o agentes que no tienen relación alguna con el usuario final y que no prestan un</p> | <p><b>RÍOS FERRER, GUILLEN-LLARENA, TREVIÑO Y RIVERA</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede debido a que, al momento de comercializar el equipo, éste se ofrece con una línea de servicio.</p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | <p>servicio de interés general. Más aun, se generarían cargas administrativas innecesarias.</p> <p>De igual forma, se sugiere eliminar a los "proveedores de equipos de telecomunicaciones" de los sujetos que deben cumplir con las disposiciones determinadas en la NOM-184, ya que, como se señaló con anterioridad, el objetivo de esta norma es establecer elementos normativos exclusivamente a los proveedores de servicios telecomunicaciones, entendido éste como un servicio de interés general regulado por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. En su caso solo podrá normarse la comercialización de equipos terminales a usuarios finales, cuando dicha actividad sea realizada directamente por el prestador de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>No debe perderse de vista que la provisión de equipos de telecomunicaciones no es un servicio regulado en términos de la LFTR, por lo que imponer obligaciones para los proveedores de equipos en términos de esta NOM resulta excesivo e innecesario, siendo que estos proveedores en su caso ya son sujetos per se de la LFPC.</p> |   |
| <p><b>1. Objetivo y Campo de Aplicación</b><br/> <b>1.3</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>1.3 Exclusiones</b><br/> Están excluidos de usar contratos de adhesión los proveedores:</p> <p>a) Cuando participen en procesos de adquisición con entidades públicas, para la prestación de sus servicios de telecomunicación;</p> <p>b) Cuando sus clientes no encuadren en la definición de Consumidor de la Ley Federal de Protección al Consumidor; y</p> <p>c) Cuando se contraten servicios mayoristas, únicamente para dichos servicios.</p> | <p><b>1.3 Exclusiones</b><br/> Están excluidos de usar contratos de adhesión con sus clientes, los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, en los siguientes casos:</p> <p>a) Cuando se trate de contrataciones con entidades públicas, posterior a participar en procesos de adquisición.</p> <p>b) Cuando sus clientes no encuadren en la definición de Consumidor de la Ley Federal de Protección al Consumidor; y</p> <p>c) Cuando se contraten servicios mayoristas, únicamente para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones.</p>  |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que no se presentó una justificación que ayude al análisis de la propuesta.</p>           |
| <p><b>1. Objetivo y Campo de Aplicación</b><br/> <b>1.3</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>1.3 Exclusiones</b><br/> Están excluidos de usar contratos de adhesión los proveedores: a) Cuando participen en procesos de adquisición con entidades públicas, para la prestación de sus servicios de telecomunicación; b) Cuando sus clientes no encuadren en la definición de Consumidor de la Ley Federal de Protección al Consumidor; y c) Cuando se contraten servicios mayoristas, únicamente para dichos servicios.</p>                      | <p><b>1.3 Exclusiones</b><br/> Están excluidos de usar contratos de adhesión los proveedores:</p> <p>a) Cuando participen en procesos de adquisición con entidades públicas, para la prestación de sus servicios de telecomunicación;</p> <p>b) Cuando sus clientes no encuadren en la definición de Consumidor de la Ley Federal de Protección al Consumidor;-y</p> <p>c) Cuando se contraten servicios mayoristas, únicamente para dichos servicios;</p> <p>d) Cuando sus clientes sean personas morales y no estén acreditadas como microempresas o empresas microindustriales en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente.</p> | <p><b>Justificación:</b> Se propone incluir un numeral adicional para aclarar que no están obligados a usar contratos de adhesión los proveedores que presten servicios a personas morales que no clasifiquen como microindustria o microempresa. Lo anterior bajo el entendido de que existen servicios que se prestan a otras empresas con poder de negociación, donde los términos del contrato es negociado libremente por las partes, es decir no es un documento elaborado unilateralmente por el proveedor, por lo que no se celebra un contrato de adhesión.</p>   | <p><b>RÍOS FERRER, GUILLÉN-LLARENA, TREVIÑO Y RIVERA</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que la propuesta ya está contemplada en el inciso c).</p> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>1. Objetivo y Campo de Aplicación</b></p> <p><b>1.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>1.3 Exclusiones</b></p> <p>Están excluidos de usar contratos de adhesión los proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cuando participen en procesos de adquisición con entidades públicas, para la prestación de sus servicios de telecomunicación;</li> <li>b) Cuando sus clientes no encuadren en la definición de Consumidor de la Ley Federal de Protección al Consumidor;</li> <li>c) Cuando se contraten servicios mayoristas, únicamente para dichos servicios.</li> </ul> | <p>Están excluidos de usar eContratos de aAdhesión los pProveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cuando participen en procesos de adquisición con entidades públicas, para la prestación de sus servicios de telecomunicación;</li> <li>b) Cuando sus clientes no encuadren en la definición de Consumidor de la Ley Federal de Protección al Consumidor;</li> <li>c) Cuando se contraten servicios mayoristas, únicamente para dichos servicios.</li> <li>d) Cuando los Proveedores y sus clientes negocien libremente y de mutuo acuerdo el contenido del contrato que regirá su relación contractual, siempre y cuando dichos contratos cumplan con lo establecido en el artículo 192 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión</li> </ul> | <p><b>Justificación:</b> A. En primer lugar, consideramos que no existe requisito legal alguno que obligue a los Concesionarios y/o Autorizados, a prestar servicios de telecomunicaciones únicamente mediante la celebración de un Contrato de Adhesión, ya que cualquier contrato negociado libremente entre las partes, debe ser considerado como un contrato válido para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando cumpla con lo estipulado en el artículo 192 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en adelante "LFTR"). En definitiva, los Concesionarios y/o Autorizados tienen la posibilidad de negociar, comentar y modificar un contrato, y éste será válido siempre y cuando respete los derechos mínimos de los usuarios y no contenga alguna de las cláusulas prohibidas por el artículo 192 de la LFTR.</p> <p>En relación con lo anterior, es importante destacar que la Unidad de Asuntos Jurídicos del Instituto Federal de Telecomunicaciones se manifestó al respecto mediante oficio IFT/227/UAJ/DG-CJ/0027/2015 de fecha 5 de junio de 2015, en respuesta a una solicitud de opinión de la Dirección General de Autorizaciones y Servicios respecto de la promoción presentada por Comtelsat, S.A. de C.V., del cual destaca lo siguiente:</p> <p><u>"En opinión de esta Dirección General, no existe disposición jurídica alguna (incluyendo la Norma Oficial en cita) ni condición en su Permiso que obligue a Comtelsat a que, en todos los casos, imponga de forma unilateral a sus usuarios y suscriptores los términos y condiciones de la prestación de servicios, a través de un contrato de adhesión. Por el contrario, se considera que el uso de los contratos de adhesión es una prerrogativa de los prestadores de servicios de telecomunicaciones que se puede ejercer, o no."</u></p> <p>Derivado de lo anterior es posible afirmar que no existe obligación expresa de contar con un Contrato de Adhesión impuesta a los Concesionarios y/o Autorizados.</p> <p>Por los motivos expuestos anteriormente y, toda vez que tanto los Concesionarios y/o Autorizados como sus usuarios, suscriptores o clientes cuentan con Autonomía de la Voluntad, siempre y cuando dicha autonomía sea respetada y lo dispuesto por los contratos celebrados entre ambas partes no violen de manera alguna lo dispuesto por la LFTR, es necesario realizar una modificación al numeral 1.3 del Proyecto a efecto de que se elimine la obligación de contar con un Contrato de Adhesión, en el caso de que las partes libremente negocien los términos que regirán su relación contractual.</p> | <p><b>BGBG Abogados</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede debido a que el contrato es elaborado unilateralmente por el Proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p> |
|---|---|--|--|

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>N/A</b></p>   | <p>Adicionar:<br/>2.2 Canasta integrada de servicios limitada.</p>  |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que el término no se utiliza en la Norma.</p>  |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.2 Calidad</b><br/>Totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que permiten satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del Consumidor del servicio, cuyos parámetros son definidos y actualizados regularmente por el Instituto o, en su caso, los ofrecidos o implícitos en la publicidad del Proveedor, los que sean más favorables para el Consumidor.</p>         | <p>Totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que permite satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del consumidor del servicio, cuyos parámetros son definidos y actualizados regularmente por el IFT. <del>o en su caso, son los ofrecidos o implícitos en la publicidad del proveedor, los que sean más favorables para el consumidor.</del></p>   | <p><b>Justificación:</b> El término implícito en la publicidad es ambiguo y subjetivo y puede estar sujeto a interpretaciones arbitrarias.</p>       | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>2.2</b><br/><b>Calidad</b><br/>Totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que permiten satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del Consumidor del servicio, cuyos parámetros son definidos y actualizados regularmente por el IFT.</p>  |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.4 Consumidor(es)</b><br/>La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.</p> | <p><b>2.4 Consumidor(es)</b><br/>La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, <b>únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.</b><br/><b>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley</b></p> | <p><b>Justificación:</b> Ajustar con la definición en la Ley Federal de Protección al Consumidor, LFPC.</p>  | <p><b>ANATEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se homologó con la definición de la Ley Federal de Protección al Consumidor quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>2.4</b><br/><b>Consumidor(es)</b><br/>La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC.<br/>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la LFPC.</p> |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.4 Consumidor(es)</b><br/>La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.</p> | <p><b>2.5 Consumidor(es)</b><br/>La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, <b>únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la ley.</b></p>   | <p><b>Justificación:</b><br/>Dejar el concepto tal cual aparece en la ley, aunque la excepción es confusa. Se debería aprovechar para aclararlo.</p> | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se homologó con la definición de la Ley Federal de Protección al Consumidor quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><br/><b>2.4</b></p>  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   |  |  | <p><b>Consumidor(es)</b><br/> La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC.</p> <p>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la LFPC.</p>   |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>2.4 Consumidor(es)</b><br/> La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.</p> | <p><b>2.4 Consumidor(es)</b><br/> La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.</p> <p><b>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley</b></p> | <p><b>Justificación:</b> Es necesario que la definición de consumidor se aplique tal y como se señala en la Ley Federal de Protección al Consumidor, LFPC donde se incluye lo siguiente:<br/> <b>“únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley. Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.”</b></p> | <p><b>AXTEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se homologó con la definición de la Ley Federal de Protección al Consumidor quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>2.4 Consumidor(es)</b><br/> La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC.</p> <p>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan</p> |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   |   | en el Reglamento de la LFPC.  |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>2.4 Consumidor(es)</b><br/> La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.</p> | <p>....<br/> Tratándose de personas morales que adquieren bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa y de la Ley Federal para el fomento de la microindustria y la actividad artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el reglamento de esta ley.</p>  | <p><b>Justificación:</b> Se propone anexar el segundo párrafo de la definición del consumidor de acuerdo a la ley federal de protección al consumidor.</p>  | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se homologó con la definición de la Ley Federal de Protección al Consumidor quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>2.4 Consumidor(es)</b><br/> La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC.<br/> Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la LFPC.</p> |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>2.4 Consumidor(es)</b><br/> La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.</p> | <p><b>2.4 Consumidor(es)</b><br/> La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC.<br/> Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se</p> | <p><b>Justificación:</b> Con el objetivo de evitar confusiones con el inciso c) de la disposición 1.3, citada con anterioridad, se propone utilizar de forma homologa la definición de "Consumidor", tal cual lo describe la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> | <p><b>RÍOS FERRER, GUILLÉN-LLARENA, TREVIÑO Y RIVERA</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se homologó con la definición de la Ley Federal de Protección al Consumidor quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>2.4 Consumidor(es)</b><br/> La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117</p>   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | establezcan en el Reglamento de la LFPC.  |  | de la LFPC.<br>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la LFPC.   |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.4 Consumidor (es)</b><br/>La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros</p> | <p><b>2.4 Consumidor (es)</b><br/>La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros<br/>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor</p> | <p><b>Justificación:</b> Por otra parte, consideramos que la definición expresada por medio de este Proyecto para el término Consumidor(es), misma que se establece en el numeral 2.4 del Proyecto, no se encuentra acorde con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor (en adelante, la "Ley PROFECO"). En ese sentido, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana, de jerarquía menor a una Ley Federal, debe respetar lo dispuesto en el artículo 2, fracción I de la Ley PROFECO. Por esa razón, a la definición establecida en el numeral 2.4 del Proyecto, deberá adicionarse el segundo párrafo de la definición de Consumidor establecida en la Ley PROFECO, misma que fue omitida en este Proyecto.</p> | <p><b>BGBG Abogados</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se homologó con la definición de la Ley Federal de Protección al Consumidor quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>2.4 Consumidor(es)</b><br/>La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC.<br/>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la LFPC.</p> |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.5 Contrato de adhesión</b><br/>Es el documento elaborado unilateralmente por el Proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un</p>   | <p><b>2.6 Contrato de adhesión</b><br/>Es el documento elaborado unilateralmente por el Proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, , aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.</p>   | <p><b>Comentario:</b> Dejaría el concepto tal y como aparece en la Ley</p>   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que la PROFECO también maneja contratos de adhesión.</p>   |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| contrato y sin importar el medio de celebración.  |   |   |   |
| <b>2. Definiciones</b><br><b>N/A</b>  | <b>Agregar:</b><br><b>2.13 Paquete integrado de servicios</b>   |   | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que en la Norma no se maneja dicho término.  |
| <b>2. Definiciones</b><br><b>Dice:</b><br><b>2.13 Plazo forzoso</b><br>Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones.  | <b>2.15 Plazo forzoso</b><br>Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria en la contratación de servicios de telecomunicaciones.  |   | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede, debido a que la redacción se refiere la vigencia en la prestación de los servicios.  |
| <b>2. Definiciones</b><br><b>Dice:</b><br><b>2.14 Pospago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos; conforme a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto o las que las sustituyan.   | <b>2.14 Pospago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos; <del>conforme a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto o las que las sustituyan.</del>  | <b>Justificación:</b> Se busca mantener una redacción aplicable a la NOM y no relacionarla con otra disposición que es facultad del Instituto Federal de Telecomunicaciones, IFT.<br>En Pospago hay servicios que se pagan al inicio del periodo y no al final.   | <b>ANATEL</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br><b>2.16 Pospago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.   |
| <b>2. Definiciones</b><br>2.14 Pospago y 2.16 Prepago   | Se debe eliminar de ambas lo siguiente:<br>"Esquema de contratación.....; <del>conforme a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto o las que las sustituyan.</del> "   | <b>Justificación:</b> Las referencias a las reglas de portabilidad no aporta valor a las definiciones aunque su texto haya salido de las mismas.  | <b>CANIETI</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br><b>2.16 Pospago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.<br><b>2.18 Prepago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos. |
| <b>2. Definiciones</b><br><b>Dice:</b><br><b>2.14 Pospago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos; <del>conforme a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto o las que las sustituyan.</del><br><b>2.16 Prepago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos; <del>conforme a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto o las que las sustituyan.</del> | <b>2.14 Pospago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.<br><b>2.16 Prepago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos. | <b>Justificación:</b><br>En ambos numerales se refiere a las reglas de portabilidad lo cual no aporta valor alguno e inclusive puede prestarse a confusión toda vez que ésta disposición es facultad del IFETEL, por lo que se sugiere eliminar de ambas lo siguiente:<br><b>"conforme a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto o las que las sustituyan".</b> | <b>AXTEL</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br><b>2.16 Pospago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.<br><b>2.18 Prepago</b><br>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la                              |



|  |  |  | utilización de los mismos.  |
|--|--|--|---|
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.15 Pospago Libre</b><br/>Es la modalidad de contratación a través de la cual el Consumidor accede a pagar mensualmente: i) una renta fija mensual o cargo fijo por tener a su disposición un servicio o paquete integrado de servicios y ii) cualquier otro cargo correspondiente a las unidades consumidas adicionales a las contenidas en el plan o paquete contratados, contratación de servicios adicionales y/o la utilización de otros servicios que se encuentren disponibles, los cuales le serán facturados en la siguiente fecha de corte.</p> | <p><b>2.15 Pospago Abierto</b><br/>Es la modalidad de contratación a través de la cual el Consumidor accede a pagar mensualmente: i) una renta fija mensual o cargo fijo por tener a su disposición un servicio o paquete integrado de servicios y ii) cualquier otro cargo correspondiente a las unidades consumidas adicionales a las contenidas en el plan o paquete contratados, contratación de servicios adicionales y/o la utilización de otros servicios que se encuentren disponibles, los cuales le serán facturados en la siguiente fecha de corte.</p>       | <p><b>Justificación:</b> El citar Pospago libre se presta a una interpretación que puede afectar la contratación a plazo forzoso por tanto se solicita la modificación a “<b>Pospago Abierto</b>”.</p> | <p><b>AXTEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>2.17</b><br/><b>Pospago Abierto</b><br/>Asimismo, se homologa el término en el resto de la Norma.</p>   |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.15 Pospago Libre</b></p>   | <p>2.15 Pospago Libre Abierto</p>  | <p><b>Justificación:</b> El concepto de libre en la definición puede crear confusión en el sentido de que no se sujete a un plazo forzoso. Se recomienda modificarlo a “Pospago Abierto”</p>           | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>2.157</b><br/><b>Pospago Abierto</b></p>  |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.15 Pospago Libre</b><br/>Es la modalidad de contratación a través de la cual el Consumidor accede a pagar mensualmente: i) una renta fija mensual o cargo fijo por tener a su disposición un servicio o paquete integrado de servicios y ii) cualquier otro cargo correspondiente a las unidades consumidas adicionales a las contenidas en el plan o paquete contratados, contratación de servicios adicionales y/o la utilización de otros servicios que se encuentren disponibles, los cuales le serán facturados en la siguiente fecha de corte.</p> | <p><b>2.15 Pospago Abierto Libre</b><br/>Es la modalidad de contratación a través de la cual el Consumidor accede a pagar mensualmente: i) una renta fija mensual o cargo fijo por tener a su disposición un servicio o paquete integrado de servicios y ii) cualquier otro cargo correspondiente a las unidades consumidas adicionales a las contenidas en el plan o paquete contratados, contratación de servicios adicionales y/o la utilización de otros servicios que se encuentren disponibles, los cuales le serán facturados en la siguiente fecha de corte.</p> | <p><b>Justificación:</b> El término “Libre” pudiera interpretarse como una modalidad sin plazo forzoso, se sugiere emplear el adjetivo “Abierto”.</p>  | <p><b>ANATEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>2.17</b><br/><b>Pospago Abierto</b></p>  |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.16 Prepago</b><br/>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos; conforme a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto o las que las sustituyan.</p>   | <p><b>2.16 Prepago</b><br/>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos; <del>conforme a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto o las que las sustituyan.</del></p>  | <p><b>Justificación:</b> Se busca mantener una redacción aplicable a la NOM y no relacionarla con otra disposición que es facultad del IFT.</p>  | <p><b>ANATEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>2.18</b><br/><b>Prepago</b><br/>Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos.</p> |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>N/A</b></p>   | <p>Agregar:<br/><b>2.18 Procesos de adquisición.</b></p>   |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez</p>  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  |   | que no se envió propuesta de definición.  |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.18 Proveedor(es) de Servicios de Telecomunicaciones</b><br/>Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión única, o bien, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones o con una autorización o permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario.</p> | <p><b>2.21 Proveedor(es) de Servicios de Telecomunicaciones</b><br/>Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión única, o bien, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones o con una autorización o permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario.</p> | <p><b>Comentario:</b> No lo limitaría a única ya que actualmente aún no todas las concesiones que fueron otorgadas antes de la reforma han transitado.</p>  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que la redacción de la Norma está conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.</p>                                 |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.19 Proveedor(es) de Equipo Terminal de Telecomunicaciones</b><br/>Fabricante, importador, distribuidor, productor o comercializador de los equipos terminales de telecomunicaciones que son utilizados por los consumidores para acceder a la red de telecomunicaciones.</p>   | <p><del>2.19 Proveedor(es) de Equipo Terminal de Telecomunicaciones</del><br/><del>Fabricante, importador, distribuidor, productor o comercializador de los equipos terminales de telecomunicaciones que son utilizados por los consumidores para acceder a la red de telecomunicaciones.</del></p>  | <p><b>Justificación:</b> Se propone la eliminación de la definición de proveedores de "Proveedor(es) de Equipo Terminal de Telecomunicaciones", ya que como se expuso con anterioridad, los únicos sujetos obligados a dar cumplimiento a lo dispuesto por esta NOM-184 serán los concesionarios u autorizados que presten servicios de telecomunicaciones a usuarios finales. Solo se regulará la provisión de equipos terminales cuando éstos sean comercializados directamente por los prestadores de servicios de telecomunicaciones.</p> | <p><b>RÍOS FERRER, GUILLÉN-LLARENA, TREVIÑO Y RIVERA</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede debido a que, al momento de comercializar el equipo, éste se ofrece con una línea de servicio.</p>              |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.24 Servicios de costo adicional proporcionados por terceros</b><br/>Servicios proporcionados por terceros no vinculados al Proveedor del servicio de telecomunicaciones, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados por dicho servicio no están vinculados al servicio prestado por el Proveedor de servicios de telecomunicaciones, ni a sus servicios adicionales, cuyo cobro se realiza a través de la facturación del Proveedor de servicios de telecomunicaciones.</p>   | <p><b>2.27 Servicios adicionales proporcionados por terceros</b><br/>Servicios proporcionados por terceros no vinculados al Proveedor del servicio de telecomunicaciones, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados por dicho servicio no están vinculados al servicio prestado por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, ni a sus servicios adicionales, cuyo cobro se realiza a través de la facturación del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p>          |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que los servicios adicionales generan un costo adicional al Consumidor por tal, es importante mencionarlo en la definición.</p>        |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.25 Servicios originalmente contratados</b><br/>Servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del servicio que el Consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que el Proveedor distribuye de manera continua.</p>   | <p>Servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del servicio que el Consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que el Proveedor distribuye de manera continua, los cuales deberán estar detallados en la Carátula que se entregue al consumidor al momento de la contratación."</p>  | <p><b>Justificación:</b> Debido a que existen obligaciones en la NOM relacionadas con los servicios originalmente contratados, consideramos que estos deben estar plenamente identificados y localizados.</p>   | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, la propuesta se traslada al capítulo 5.1.2.1, quedando la redacción de la siguiente manera: m) Los Servicios originalmente contratados.</p> |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>2.25 Servicios originalmente contratados</b><br/>Servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del servicio que el Consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que el</p>  | <p><b>2.25 Servicios originalmente contratados</b><br/>Servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del servicio que el Consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que el Proveedor distribuye de manera continua, los cuales deberán estar detallados en la Carátula que se entregue al consumidor al momento de la contratación.</p>   | <p><b>Justificación:</b> La NOM contempla obligaciones específicas respecto a los servicios originalmente contratados, por tanto es imprescindible el que se identifique de manera precisa este concepto.<br/>Por tanto se integró lo siguiente:<br/>"... los cuales deberán estar detallados en la Carátula que se entregue al consumidor</p>  | <p><b>AXTEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, la propuesta se traslada al capítulo 5.1.2.1, quedando la redacción de la siguiente manera: m) Los Servicios originalmente contratados.</p>   |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| Proveedor distribuye de manera continua.  |   | <b>al momento de la contratación.”</b>  |  |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>2.26 Servicios de Telecomunicaciones</b><br/>         Toda prestación de servicio(s) por parte de los Proveedores, que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos que se realicen a través de redes públicas de telecomunicaciones.</p>   | <p><b>2.30 Servicios de Telecomunicaciones</b><br/>         Toda prestación de servicio(s) de interés general que prestan los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos, que se realicen a través de redes públicas de telecomunicaciones.</p>   |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>         Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que dicha redacción es clara.</p>  |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/> <b>N/A</b></p>   | <p><b>Agregar:</b><br/> <b>2.28 Servicios adicionales proporcionados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones</b><br/>         Servicios proporcionados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, que se ofrecen al Consumidor a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados son adicionales al servicio de telecomunicaciones, plan o paquete originalmente contratado.</p>   |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>         Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que ya se encuentra la definición “<b>Servicios de costo adicional proporcionados por terceros</b>”.</p>   |
| <p><b>2. Definiciones</b><br/> <b>N/A</b></p>   | <p><b>Agregar:</b><br/> <b>2.31 Servicios Mayoristas</b><br/>         Aquellos servicios que no son contratados por usuarios residenciales, ejemplo, empresas, corporativos, call centers, etc.</p>   |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>         Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede debido a que existe una definición de servicio mayorista en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.</p>   |
| <p><b>3. Disposiciones Generales</b><br/> <b>3.1 segundo párrafo</b><br/> <b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/>         En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o la prestación del servicio de telecomunicaciones sea deficiente, o no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> </ul> <p>La devolución de la cantidad pagada.</p> | <p><b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/>         En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior la prestación del servicio de telecomunicaciones <b>sea deficiente, de acuerdo con la normatividad emitida por el Instituto</b>, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> </ul> <p>La devolución de la cantidad pagada <b>respecto de bienes provistos</b>.</p> | <p><b>Justificación:</b> En la Segunda Reunión del GT NOM-184-SCFI se señaló que la competencia de establecer y vigilar los parámetros de calidad correspondía al IFT, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR; aun cuando en el artículo 92 de la LFPC también se hablara de “servicio deficiente”.<br/>         En dicha reunión se acordó que en los casos en los que se hiciera alusión al “servicio deficiente”, debía entenderse que las mediciones seguirían la normatividad emitida por el IFT.<br/>         Asimismo, en la Novena Reunión del GT NOM-184-SCFI se volvió a establecer que al Instituto le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.<br/>         Ajustar redacción lo establecido en el artículo 92 de la LFPC.</p> | <p><b>ANATEL</b><br/>         Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/>         En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o la prestación del servicio de telecomunicaciones no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> <li>• La devolución o ajuste en la factura, de la cantidad pagada o por pagar.</li> </ul> <p>En el caso de devolución o deducción, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, y cuando la causa sea derivada de fallas o interrupciones en el servicio, dicha devolución o deducción se realizará respecto al periodo</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  |   | de tiempo en el cual se presentó la falla o interrupción del servicio.   |
| <p><b>3. Disposiciones Generales</b><br/> <b>3.1 segundo párrafo</b><br/> <b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o <u>la prestación del servicio de telecomunicaciones sea deficiente</u>, no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> <li>• La devolución de la cantidad pagada.</li> </ul> | <p><b>3.1.</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior, no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> <li>• La devolución de la cantidad pagada</li> </ul>   | <p><b>Justificación:</b> Vigilar y Regular la calidad de los servicios de telecomunicaciones corresponde al IFT por tanto se eliminó: <b>“... o la prestación del servicio de telecomunicaciones sea deficiente...”</b><br/> Lo anterior para estar en estricto apego a la normatividad emitida por el IFT y con ello evitar interpretaciones erróneas por parte de PROFECO por cuanto hace a “servicio deficiente”.</p>  | <p><b>AXTEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o la prestación del servicio de telecomunicaciones no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> <li>• La devolución o ajuste en la factura, de la cantidad pagada o por pagar.</li> </ul> <p>En el caso de devolución o deducción, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, y cuando la causa sea derivada de fallas o interrupciones en el servicio, dicha devolución o deducción se realizará respecto al periodo de tiempo en el cual se presentó la falla o interrupción del servicio.</p> |
| <p><b>3. Disposiciones Generales</b><br/> <b>3.1 segundo párrafo</b><br/> <b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o <u>la prestación del servicio de telecomunicaciones sea deficiente</u>, no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>▪ Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> </ul>   | <p><b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior la prestación del servicio de telecomunicaciones <u>sea deficiente de acuerdo con la normatividad emitida por el Instituto</u>, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> </ul> <p>La devolución de la cantidad pagada.</p> | <p><b>Justificación:</b> En la Segunda Reunión del GT NOM-184-SCFI se discutió el punto 3.1 y el IFT señaló que la competencia de establecer y vigilar los parámetros de calidad correspondían al IFT, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR, aun cuando en el artículo 92 de la LFPC también se hablara de “servicio deficiente”.<br/> En dicha reunión se acordó que en los casos en los que se hiciera alusión al servicio deficiente debía entenderse que la deficiencia se mediría en atención a la normatividad emitida por el IFT; sin embargo, esto no se registró en la Minuta.<br/> Lo anterior no impidió que más tarde, al revisar el punto 5.2.33 (en la Novena Reunión del GT NOM-184-SCFI) se volviera a establecer que era al Instituto a quien</p> | <p><b>TELCEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o la prestación del servicio de telecomunicaciones no se preste en los términos acordados o</p>   |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La rescisión del contrato, o</li> <li>▪ La devolución de la cantidad pagada.</li> </ul>  |   | <p>correspondía regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>En razón de lo anterior, en los numerales del PROY NOM-184-SCFI-2017, que hacen referencia al servicio deficiente, debe especificarse que la deficiencia en el servicio se evaluará de conformidad con la normatividad emitida por el IFT.</p>  | <p>convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> <li>• La devolución o ajuste en la factura, de la cantidad pagada o por pagar.</li> </ul> <p>En el caso de devolución o deducción, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, y cuando la causa sea derivada de fallas o interrupciones en el servicio, dicha devolución o deducción se realizará respecto al período de tiempo en el cual se presentó la falla o interrupción del servicio.</p>  |
| <p><b>3.1 segundo párrafo y viñeta 4</b></p> <p><b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o la prestación del servicio de telecomunicaciones sea deficiente, no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> <li>• La devolución de la cantidad pagada.</li> </ul> | <p>....</p> <p>En caso de que el Proveedor de Servicio de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior <del>o la prestación del servicio de telecomunicaciones sea deficiente</del> o no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La devolución de la cantidad pagada respecto de bienes provistos.”.</li> </ul>         | <p><b>Justificación:</b> “Deficiente” es un término totalmente subjetivo, que no permite prueba, ni réplica cuando se trata de la provisión de servicios de telecomunicaciones y, que si es utilizado de forma abusiva, podría generar cancelaciones de servicio sin pagos ni responsabilidades. El servicio solo debiera ser valorado por el Instituto conforme a los parámetros de calidad establecidos y medidos</p> | <p><b>CANIETI</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>3.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o la prestación del servicio de telecomunicaciones no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> <li>• La devolución o ajuste en la factura, de la cantidad pagada o por pagar.</li> </ul> <p>En el caso de devolución o deducción, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, y cuando la causa sea derivada de fallas o interrupciones en el servicio, dicha devolución o deducción se realizará respecto al período de tiempo en el cual se presentó la falla o interrupción del servicio.</p> |
| <p><b>3. Disposiciones Generales</b></p> <p><b>3.1 viñeta 2 y 4</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p>....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad o, de igual o mayor precio;</li> <li>• La rescisión del contrato, o</li> <li>• La devolución de la cantidad pagada, respecto al período de tiempo en el cual no se hubieran recibido de forma satisfactoria los servicios, y se hubiera hecho la reclamación conforme al contrato.</li> </ul> |   | <p><b>Georgina Reyes</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de lo pactado;</li> <li>• Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</li> </ul>   |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p>- La devolución de la cantidad pagada.</p>   |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La rescisión del contrato, o</li> <li>• La devolución o ajuste en la factura, de la cantidad pagada o por pagar.</li> </ul> <p>En el caso de devolución o deducción, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, y cuando la causa sea derivada de fallas o interrupciones en el servicio, dicha devolución o deducción se realizará respecto al período de tiempo en el cual se presentó la falla o interrupción del servicio.</p>   |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>3.2 segundo párrafo</b><br/> <b>Dice:</b><br/> .....<br/> Corresponderá a la PROFECO al momento de resolver sobre la solicitud de registro del modelo de Contrato de adhesión valorar la razonabilidad, reciprocidad, equidad y proporcionalidad en el momento de la aprobación de cualquier Contrato de adhesión de las penas a que se refiere el párrafo anterior y, en su caso, solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones las modificaciones correspondientes.</p>  | <p>Corresponderá a la PROFECO al momento de resolver sobre la solicitud de registro del modelo de Contrato de adhesión valorar la razonabilidad, reciprocidad, equidad y proporcionalidad y, en su caso, solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones las modificaciones correspondientes.</p>  |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que no se presentó una justificación que ayude al análisis de la propuesta.</p>   |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables; asimismo, puede contar con otros medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los Centros de Atención, deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</p> | <p><b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables; asimismo, puede contar con otros medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita para <b>recepción de consultas y quejas, en el entendido de que el servicio telefónico y electrónico debe estar disponible las 24 horas del día todos los días del año</b> recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los Centros de Atención, deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</p> | <p><b>Justificación:</b> Modificar el numeral de acuerdo con el Plan de Calidad Móvil, publicado en el DOF el día 17 de enero de 2018.</p>   | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de recepción de consulta, dudas, aclaraciones y quejas al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables.</p> |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables; asimismo, puede contar con otros medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben</p>  | <p>"El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables;....."</p>   | <p><b>Justificación:</b> Existe criterio de la corte que no obliga a tener un domicilio físico para atención, lo cual no es lo mismo que el domicilio para notificación de actos. Se modifica la redacción conforme a los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT en enero de 2018</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el comentario de ANATEL al 3.3.</p>   |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p>proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los Centros de Atención, deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</p>   |  |   |   |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables; asimismo, puede contar con otros medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los Centros de Atención, deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</p> | <p><b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor y debe atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables; asimismo, puede contar con otros medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los Centros de Atención, deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año y deben darse a conocer al Consumidor, al igual que cualquier modificación en los mismos.</p> |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el comentario de ANATEL al 3.3.</p> |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables; asimismo, puede contar con otros medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los Centros de Atención, deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</p> | <p><b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables; asimismo, puede contar con otros medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los Centros de Atención, deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</p>  | <p><b>Justificación:</b> Se modifica conforme al Plan de Calidad Móvil publicado en el DOF el día 17 de Enero del 2018, eliminando de la redacción lo siguiente:<br/>“...con un domicilio físico...”</p>  | <p><b>AXTEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el comentario de ANATEL al 3.3.</p>          |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables; asimismo, puede contar con otros medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben</p>  | <p><b>3.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de atención al Consumidor <del>y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables;</del> asimismo, puede contar con otros medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los Centros de Atención, deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los</p>  | <p><b>Justificación:</b> Lo eliminado excede de las facultades de PROFECO. Cualquier incumplimiento en la atención a disposiciones administrativas emitidas por el instituto o demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables, serán sancionadas por la autoridad competente</p> | <p><b>FLASH MOBILE</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el comentario de ANATEL al 3.3.</p>   |

|   |                      |  |   |
|---|----------------------|--|---|
| proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los Centros de Atención, deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.  | días del año.        |  |   |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>3.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor en su página o portal en Internet:</p> <p>a) Horario de atención de sus Centros de Atención, domicilio físico, teléfono y/o correo electrónico;</p> <p>b) Los precios y/o tarifas de los bienes, productos y/o servicios de telecomunicaciones ofrecidos; así como, el folio de registro e hipervínculo a la página en Internet del Registro de Telecomunicaciones del Instituto para consultar las tarifas registradas ante el mismo;</p> <p>c) Las formas de pago;</p> <p>d) Descripción, características y/o contenidos de los principales planes o paquetes de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; y</p> <p>e) El modelo de Contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto, así como, el número de registro.</p> | Eliminar el numeral. | <p><b>Justificación:</b> El capítulo 3 se refiere a Disposiciones Generales y este numeral es relativo a elementos informativos; es decir, corresponde al capítulo 4.</p> <p>Por otro lado, en el capítulo 4, Elementos Informativos, se precisa en 4.6 la información que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben de exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el establecimiento y/o disponible a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.</p> <p>Los incisos contemplados en 3.4 ya se encuentran incluidos en el numeral 4.6; es innecesario repetir esta información en capítulos distintos.</p> <p>Con respecto al inciso "e", no es facultad del Instituto aprobar los Contratos de Adhesión.</p> | <p><b>ANATEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>3.4</b> El proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita la información a la que refiere el numeral 4.6.</p> <p>Asimismo, derivado de dicho comentario se modificó el numeral 4.6 para quedar como sigue:</p> <p><b>4.6</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:</p> <p><b>4.6.1</b> Los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos;</p> <p><b>4.6.2</b> Las tarifas y precios de los principales, planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, así como las características, especificaciones y alcances de éstos;</p> <p>Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable, en caso de disputa prevalece la moneda nacional;</p> <p><b>4.6.3</b> Poner a disposición el modelo de Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos;</p> <p><b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general;</p> <p><b>4.6.5</b> La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por la PROFECO y el Instituto mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2015;</p> <p><b>4.6.6</b> Número o números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin;</p> <p><b>4.6.7</b> Los procedimientos para la atención de</p> |



|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones;<br/> <b>4.6.8</b> El número de registro de las tarifas ante el Instituto y dónde podrán consultarlo.<br/> <b>4.6.9</b> Las formas de pago.</p>  |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>3.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor en su página o portal en Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Horario de atención de sus Centros de Atención, domicilio físico, teléfono y/o correo electrónico;</li> <li>b) Los precios y/o tarifas de los bienes, productos y/o servicios de telecomunicaciones ofrecidos; así como, el folio de registro e hipervínculo a la página en Internet del Registro de Telecomunicaciones del Instituto para consultar las tarifas registradas ante el mismo;</li> <li>c) Las formas de pago;</li> <li>d) Descripción, características y/o contenidos de los principales planes o paquetes de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; y</li> <li>e) El modelo de Contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto, así como, el número de registro del mismo.</li> </ul> | <p>Eliminar numeral 3.4 en virtud de encontrarse la misma obligación contemplada en el numeral 4.6 del Proyecto de NOM 184</p> | <p><b>Justificación:</b> Se considera que el presente numeral debe de ser eliminado en virtud de los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El capítulo 3 del presente proyecto refiere a Disposiciones Generales y este numeral es relativo a elementos informativos, es decir correspondientes al capítulo 4.</li> <li>2) El capítulo 4 del presente proyecto, Elementos Informativos, en su numeral 4.6 precisa en 9 puntos la información que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben de exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el establecimiento y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita</li> </ol> <p>Es decir los incisos contemplados en el numeral 3.4, ya se encuentran incluidos en el numeral 4.6 del presente proyecto, por lo que se considera innecesario repetir esta información en capítulos distintos.</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.4</b> El proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita la información a la que refiere el numeral 4.6.<br/> Asimismo, derivado de dicho comentario se modificó el numeral 4.6 para quedar como sigue:<br/> <b>4.6</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:<br/> <b>4.6.1</b> Los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos;<br/> <b>4.6.2</b> Las tarifas y precios de los principales, planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, así como las características, especificaciones y alcances de éstos;<br/> Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable, en caso de disputa prevalece la moneda nacional;<br/> <b>4.6.3</b> Poner a disposición el modelo de Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos;<br/> <b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general;<br/> <b>4.6.5</b> La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por la PROFECO y el Instituto mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2015;<br/> <b>4.6.6</b> Número o números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin;<br/> <b>4.6.7</b> Los procedimientos para la atención de</p> |

|   |                 |  |   |
|---|-----------------|--|---|
|   |                 |  | <p>dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones;<br/> <b>4.6.8</b> El número de registro de las tarifas ante el Instituto y dónde podrán consultarlo.<br/> <b>4.6.9</b> Las formas de pago.</p>  |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>3.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor en su página o portal en Internet:<br/> a) Horario de atención de sus Centros de Atención, domicilio físico, teléfono y/o correo electrónico;<br/> b) Los precios y/o tarifas de los bienes, productos y/o servicios de telecomunicaciones ofrecidos; así como, el folio de registro e hipervínculo a la página en Internet del Registro de Telecomunicaciones del Instituto para consultar las tarifas registradas ante el mismo;<br/> c) Las formas de pago;<br/> d) Descripción, características y/o contenidos de los principales planes o paquetes de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; y<br/> e) El modelo de Contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto, así como, el número de registro del mismo.</p> | <p>ELIMINAR</p> | <p><b>Justificación:</b> Se <b>elimina</b> este numeral en virtud de que existe una duplicidad al citar de forma específica la información que debe exhibirse en el portal de internet en el capítulo 4 del Proyecto de NOM en su numeral 4.6.</p> | <p><b>AXTEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.4</b> El proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita la información a la que refiere el numeral 4.6.<br/> Asimismo, derivado de dicho cometario se modificó el numeral 4.6 para quedar como sigue:<br/> <b>4.6</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:<br/> <b>4.6.1</b> Los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos;<br/> <b>4.6.2</b> Las tarifas y precios de los principales, planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, así como las características, especificaciones y alcances de éstos;<br/> Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable, en caso de disputa prevalece la moneda nacional;<br/> <b>4.6.3</b> Poner a disposición el modelo de Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos;<br/> <b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general;<br/> <b>4.6.5</b> La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por la PROFECO y el Instituto mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2015;<br/> <b>4.6.6</b> Número o números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin;<br/> <b>4.6.7</b> Los procedimientos para la atención de</p> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  |  | <p>dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones;<br/> <b>4.6.8</b> El número de registro de las tarifas ante el Instituto y donde podrán consultarlo.<br/> <b>4.6.9</b> Las formas de pago.</p>  |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>3.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor en su página o portal en Internet:<br/> a) Horario de atención de sus Centros de Atención, domicilio físico, teléfono y/o correo electrónico;<br/> b) Los precios y/o tarifas de los bienes, productos y/o servicios de telecomunicaciones ofrecidos; así como, el folio de registro e hipervínculo a la página en Internet del Registro de Telecomunicaciones del Instituto para consultar las tarifas registradas ante el mismo;<br/> c) Las formas de pago;<br/> d) Descripción, características y/o contenidos de los principales planes o paquetes de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; y<br/> e) El modelo de Contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto, así como, el número de registro.</p> | <p>Eliminar numeral 3.4 en virtud de encontrarse la misma obligación contemplada en el numeral 4.6 del Proyecto de NOM 184</p> | <p><b>Justificación:</b> Se considera que el presente numeral debe de ser eliminado en virtud de los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El capítulo 3 del presente proyecto refiere a Disposiciones Generales y este numeral es relativo a elementos informativos, es decir correspondientes al capítulo 4.</li> <li>2) El capítulo 4 del presente proyecto, Elementos Informativos, en su numeral 4.6 precisa en 9 puntos la información que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben de exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el establecimiento y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita</li> </ol> <p>Es decir los incisos contemplados en el numeral 3.4, ya se encuentran incluidos en el numeral 4.6 del presente proyecto, por lo que se considera innecesario repetir esta información en capítulos distintos.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.4</b> El proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita la información a la que refiere el numeral 4.6.<br/> Asimismo, derivado de dicho cometerio se modificó el numeral 4.6 para quedar como sigue:<br/> <b>4.6</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:<br/> <b>4.6.1</b> Los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos;<br/> <b>4.6.2</b> Las tarifas y precios de los principales, planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, así como las características, especificaciones y alcances de éstos;<br/> Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable, en caso de disputa prevalece la moneda nacional;<br/> <b>4.6.3</b> Poner a disposición el modelo de Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos;<br/> <b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general;<br/> <b>4.6.5</b> La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por la PROFECO y el Instituto mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2015;<br/> <b>4.6.6</b> Número o números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin;<br/> <b>4.6.7</b> Los procedimientos para la atención de</p> |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   |  |  | <p>dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones;<br/> <b>4.6.8</b> El número de registro de las tarifas ante el Instituto y donde podrán consultarlo.<br/> <b>4.6.9</b> Las formas de pago.</p>   |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>3.4 inciso a), c)</b><br/> <b>Dice:</b><br/> a) Horario de atención de sus Centros de Atención, domicilio físico, teléfono y/o correo electrónico;<br/> b) Los precios y/o tarifas de los bienes, productos y/o servicios de telecomunicaciones ofrecidos; así como, el folio de registro e hipervínculo a la página en Internet del Registro de Telecomunicaciones del Instituto para consultar las tarifas registradas ante el mismo;<br/> c) Descripción, características y/o contenidos de los principales planes o paquetes de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; y<br/> d) El modelo de Contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto, así como, el número de registro del mismo.</p> | <p>a) Horario de atención y ubicación de sus Centros de Atención, teléfono y/o correo electrónico;<br/> b) Los precios y/o tarifas de los bienes, productos y/o servicios de telecomunicaciones ofrecidos; así como, el folio de registro e hipervínculo a la página en Internet del Registro de Telecomunicaciones del Instituto para consultar las tarifas registradas ante el mismo;<br/> c) Descripción, características y/o contenidos de los principales planes o paquetes de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; y<br/> d) El modelo de Contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto, así como, el número de registro del mismo.</p> |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.4</b> El proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita la información a la que refiere el numeral 4.6.<br/> Asimismo, derivado de dicho cometerio se modificó el numeral 4.6 para quedar como sigue:<br/> <b>4.6</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:<br/> <b>4.6.1</b> Los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos;<br/> <b>4.6.2</b> Las tarifas y precios de los principales, planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, así como las características, especificaciones y alcances de éstos;<br/> Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable, en caso de disputa prevalece la moneda nacional;<br/> <b>4.6.3</b> Poner a disposición el modelo de Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos;<br/> <b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general;<br/> <b>4.6.5</b> La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por la PROFECO y el Instituto mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2015;<br/> <b>4.6.6</b> Número o números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin;<br/> <b>4.6.7</b> Los procedimientos para la atención de</p> |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  |   | <p>dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones;<br/> <b>4.6.8</b> El número de registro de las tarifas ante el Instituto y donde podrán consultarlo.<br/> <b>4.6.9</b> Las formas de pago.</p>  |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>3.5</b><br/> <b>4.2.3</b><br/> <b>11.1</b><br/> <b>Dicen:</b><br/> <b>3.5</b> El Proveedor de Equipos Terminales de Telecomunicaciones debe asegurar que se proporcione al Consumidor la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del Equipo Terminal de Telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.<br/> <b>4.2.3</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones entregue un Equipo Terminal de telecomunicaciones para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y antes de formalizar la prestación del servicio, si el Equipo terminal de telecomunicaciones se ofrece con garantía y quien la ofrece, así como, sus términos y condiciones, en cuyo caso ésta debe atender a lo dispuesto en la LFPC y en el numeral 11.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.<br/> <b>11.1 Garantías</b><br/> El Proveedor de servicios de telecomunicaciones que comercialice o proporcione al Consumidor Equipos Terminales de Telecomunicaciones nuevos, así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones, debe ofrecer garantía sobre dichos equipos terminales de telecomunicación, la cual no puede ser inferior a un año contado a partir de la entrega del Equipo terminal de telecomunicaciones. En caso de comercializar o proporcionar equipos terminales de telecomunicaciones reconstruidos, re-fabricados o re-manufacturados, debe ofrecer al Consumidor garantía sobre dichos Equipos terminales de</p> |  | <p><b>Comentario:</b> EL 3.5 y el 4.2.3 dan la posibilidad al Proveedor de Equipos Terminales de Telecomunicaciones de ofrecer una garantía.<br/> En cambio, el numeral 11.1 obliga al Proveedor que comercialice o proporcione al consumidor Equipos Terminales de Telecomunicaciones para siempre ofrecer una garantía la cual no puede ser menor a un año. Esta obligación de la garantía a un año está por encima de la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 77 (90 días mínimo) así como de la NORMA Oficial Mexicana NOM-024-SCFI-2013, Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos ("NOM-024") numeral 7.1.1 inciso e).<br/> <b>Justificación:</b> El artículo 77 de la Ley de Profeco señala que la garantía que se ofrezca por todo bien o servicio no podrá ser inferior a 90 días a partir de la entrega. La NOM-024-SCFI-1998 en sección 7.1.1, inciso e) dice que la duración de la garantía no puede ser menos a tres meses para el caso de productos eléctrico y electrónicos.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se homologa el numeral 11.1 con los establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>11.1 Garantías</b><br/> El Proveedor de servicios de telecomunicaciones que comercialice o proporcione al Consumidor Equipos Terminales de Telecomunicaciones nuevos, así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones, debe ofrecer garantía sobre dichos equipos terminales de telecomunicación, la cual no puede ser inferior a 90 (noventa) días naturales un año contados a partir de la entrega del Equipo terminal de telecomunicaciones. En caso de comercializar o proporcionar equipos terminales de telecomunicaciones reconstruidos, re-fabricados o re-manufacturados, debe ofrecer al Consumidor garantía sobre dichos Equipos terminales de telecomunicación, la cual no puede ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones.</p> |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p>telecomunicación, la cual no puede ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones....</p>   |   |  |   |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>3.6</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>3.6</b> Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal aplicable, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tiene obligación de entregar al Consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el Centro de Atención o bien, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita a elección del Consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización de los servicios de telecomunicaciones; de ser el caso se entregará la factura que acredite la propiedad de los Equipos Terminales de Telecomunicaciones, que se hayan proveído al Consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</p> | <p><b>3.6</b> Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal aplicable, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tiene obligación de entregar al Consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el Centro de Atención o bien, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita a elección del Consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización de los servicios de telecomunicaciones; de ser el caso se entregará la factura que acredite la propiedad de los Equipos Terminales de Telecomunicaciones, que se hayan proveído al Consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.<br/> Los Consumidores pueden pactar con el Proveedor para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita que al efecto se acuerde entre ambas partes.</p> | <p><b>Justificación:</b> Homologar redacción. Tal y como aparece en párrafo 2 del numeral 5.2.28, los medios para entregar la factura deben pactarse entre las partes.</p> | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.6</b> Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal aplicable, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tiene obligación de entregar al Consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el Centro de Atención o bien, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes, factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización de los servicios de telecomunicaciones; de ser el caso se entregará la factura que acredite la propiedad de los Equipos Terminales de Telecomunicaciones, que se hayan provisto al Consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</p>         |
| <p><b>3. Disposiciones generales</b><br/> <b>3.6</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>3.6</b> Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal aplicable, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tiene obligación de entregar al Consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el Centro de Atención o bien, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita a elección del Consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización de los servicios de telecomunicaciones; de ser el caso se entregará la factura que acredite la propiedad de los Equipos Terminales de Telecomunicaciones, que se hayan proveído al Consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</p> | <p><b>3.6</b> Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal aplicable, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tiene obligación de entregar al Consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el Centro de Atención o bien, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita a elección del Consumidor, la factura, estado de cuenta, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización de los servicios de telecomunicaciones; de ser el caso se entregará la factura que acredite la propiedad de los Equipos Terminales de Telecomunicaciones (cuando hayan sido previamente liquidados), que se hayan proveído al Consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</p>   |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>3.6</b> Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal aplicable, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tiene obligación de entregar al Consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el Centro de Atención o bien, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes, factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización de los servicios de telecomunicaciones; de ser el caso se entregará la factura que acredite la propiedad de los Equipos Terminales de Telecomunicaciones, que se hayan provisto al Consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</p> |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/> <b>4.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>4.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar y explicar el contenido y alcance del Contrato de Adhesión al</p>   |   | <p><b>Comentario:</b> Como se perfecciona la contratación por medios electrónicos.</p>   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede, toda vez que no se presentó propuesta para el comentario.</p>   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p>Consumidor, previo a la contratación de los servicios de telecomunicaciones, incluso si la contratación se realiza por medios <b>electrónicos</b>. Dicha información debe proporcionarse por cualquier medio que disponga el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p>  |  |  |   |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/><b>4.2</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>4.2</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones se requiere de un Equipo Terminal en particular cuando sea necesario. En caso de que éste sea proporcionado por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, debe señalar la modalidad bajo la cual el Consumidor recibe dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones, las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo.</p> | <p><b>4.2</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones se requiere de un Equipo Terminal en particular. En caso de que éste sea proporcionado por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, debe señalar la modalidad bajo la cual el Consumidor recibe dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones, las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo.</p> |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede debido a que no se presentó una justificación de la modificación propuesta.</p>   |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/><b>4.2.1</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>4.2.1</b> El Equipo Terminal de telecomunicaciones que proporcione el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe estar homologado conforme a lo establecido en la LFTR.</p>  | <p>El Equipo Terminal de telecomunicaciones que proporcione el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe estar homologado conforme a lo establecido en la LFTR y tratándose de Equipos Terminales Móviles deben cumplir con lo establecido en la Disposición Técnica IFT-011 o la que en su caso la sustituya.</p>   | <p><b>Justificación:</b> Los equipos terminales deberán de cumplir con las disposiciones técnicas que marcan la IFT.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>4.2.1</b> El Equipo Terminal de telecomunicaciones que proporcione el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe estar homologado conforme a lo establecido en la LFTR y las disposiciones jurídicas aplicables.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/><b>4.2.2</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad.</p>   | <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o del servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad.</p>  |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado</p> |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   |   | en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional para el Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier esquema de contratación.  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.2.2</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad.</p> | <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, <b>a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita</b>, si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional para el Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad, <b>de conformidad con lo dispuesto en el numeral 11.2 de la presente NOM.</b></p> | <p><b>Justificación:</b> En la Décimo Segunda Reunión del GT NOM-184-SCFI, se acordó que el numeral 4.2.8 del Primer Proyecto, es decir, el actual 4.2.2 de la versión publicada en el DOF, debía adecuarse al texto del punto 11.2 acordado; sin embargo, jamás se hizo la modificación pertinente, por lo que, lo procedente es que se redacte nuevamente el numeral incorporando lo señalado en el citado punto 11.2.</p> <p>Igualmente, en la Minuta de la Cuarta Reunión del GT (26/04/2017) la DGN estableció que el texto de/ toda la NOM se homologaría a "los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita".</p> <p>Por lo anterior, se sugiere el siguiente texto para que el numeral 4.2.2 se apegue a lo acordado en las reuniones de trabajo:</p> | <p><b>TELCEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional para el Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier esquema de contratación.</p> |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.2.2</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de Telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de Telecomunicaciones en cualquier modalidad.</p> | <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, <b>a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita</b>, si el Equipo Terminal de Telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional para el Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de Telecomunicaciones en cualquier modalidad, <b>de conformidad con lo dispuesto en el numeral 11.2 de la presente NOM.</b></p> | <p><b>Justificación:</b> En la Décimo Segunda Reunión del GT NOM-184-SCFI, se acordó que el numeral 4.2.8 del Primer Proyecto, el actual 4.2.2 de la versión publicada en el DOF, debía adecuarse al texto del punto 11.2 acordado; sin embargo, jamás se hizo la modificación pertinente, por lo que, lo procedente es que se redacte nuevamente el numeral incorporando lo señalado en el citado punto 11.2.</p> <p>Igualmente, en la Minuta de la Cuarta Reunión del GT (26/04/2017) la DGN estableció que el texto de toda la NOM se homologaría a "los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita".</p>   | <p><b>ANATEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional para el Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier esquema de contratación.</p> |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.2.2</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad.</p> | <p>Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier esquema."</p>   | <p><b>Justificación:</b> Se homologa con la definición de la Norma de pospago y prepago.</p>  | <p><b>CANIETI</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado</p>  |



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| telecomunicaciones en cualquier modalidad.  |  |  | en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional para el Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier esquema de contratación.<br>Derivado de dicho comentario se homologa "modalidad" por "esquema".  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/> <b>4.2.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de Telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de Telecomunicaciones en cualquier modalidad.</p>   | <p><b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de Telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de Telecomunicaciones en cualquier esquema.</p>  | <p><b>Justificación:</b> Se modificó el último párrafo substituyendo <b>modalidad por esquema</b> para homologarlo con la definición de los numerales 2.14 y 2.16</p>  | <p><b>AXTEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>4.2.2</b> Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional para el Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier esquema de contratación.<br/> Derivado de dicho comentario se homologa "modalidad" por "esquema".</p>                                    |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/> <b>4.2.3</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>4.2.3</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones entregue un Equipo Terminal de telecomunicaciones para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y antes de formalizar la prestación del servicio, si el Equipo terminal de telecomunicaciones se ofrece con garantía y quien la ofrece, así como, sus términos y condiciones, en cuyo caso ésta debe atender a lo dispuesto en la LFPC y en el numeral 11.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.</p> | <p><b>4.2.3.</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones entregue en virtud de alguna modalidad de operación de compra-venta, un Equipo Terminal de telecomunicaciones para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y antes de formalizar la prestación del servicio, si el Equipo terminal de telecomunicaciones se ofrece con garantía y quien la ofrece, así como, sus términos y condiciones, en cuyo caso ésta debe atender a lo dispuesto en la LFPC y en el numeral 11.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.</p> | <p><b>Justificación:</b> Las obligaciones establecidas en este numeral aplican únicamente al esquema de compra-venta por lo tanto es necesario que se especifique para evitar confusiones.</p>   | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>4.2.3</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones entregue en virtud de alguna modalidad de operación de compra-venta, un Equipo Terminal de telecomunicaciones para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y antes de formalizar la prestación del servicio, si el Equipo terminal de telecomunicaciones se ofrece con garantía y quien la ofrece, así como, sus términos y condiciones, en cuyo caso ésta debe atender a lo dispuesto en la LFPC y en el numeral 11.1 de la presente Norma Oficial Mexicana.</p> |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/> <b>4.2.3.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>4.2.3.1</b> Si la contratación del Servicio de Telecomunicaciones se realiza sujeta a un Plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor si la vigencia de la garantía del Equipo Terminal de</p>  | <p><b>4.2.3.1</b> Si la contratación del Servicio de Telecomunicaciones se realiza sujeta a un Plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor si la vigencia de la garantía del Equipo Terminal de Telecomunicaciones es inferior al Plazo forzoso. En este supuesto, en caso de que el Equipo Terminal de Telecomunicaciones fallara fuera de la vigencia de la</p>   | <p><b>Justificación:</b> Si un equipo falla fuera del periodo de garantía, las condiciones del servicio no sufrirán ninguna modificación ni degradación, por tanto, se debe informar a los Consumidores el procedimiento para reparar su terminal.</p> | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>4.2.3.1</b> Si la contratación del Servicio de Telecomunicaciones se realiza sujeta a un Plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de</p>  |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p>Telecomunicaciones es inferior al Plazo forzoso. En este supuesto, en caso de que el Equipo Terminal de Telecomunicaciones fallara fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las condiciones en la prestación del Servicio de Telecomunicaciones.</p> <p>Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor que, al terminar el plazo forzoso, cuenta con la opción de continuar la prestación de los servicios con el mismo equipo adquirido o renovar su plazo forzoso mediante la adquisición de otro.</p>  | <p>garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, <b>el procedimiento que deberá seguir para llevar a cabo la reparación con costo de su Equipo Terminal.</b> las condiciones en la prestación del Servicio de Telecomunicaciones.</p> <p>Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor que, al terminar el plazo forzoso, cuenta con la opción de continuar la prestación de los servicios con el mismo equipo adquirido o renovar su plazo forzoso mediante la adquisición de otro.</p>                                 |   | <p>Telecomunicaciones debe informar al Consumidor si la vigencia de la garantía del Equipo Terminal de Telecomunicaciones es inferior al Plazo forzoso. En este supuesto, en caso de que el Equipo Terminal de Telecomunicaciones fallara fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo Terminal.</p> <p>Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor que, al terminar el plazo forzoso, cuenta con la opción de continuar la prestación de los servicios con el mismo equipo adquirido o renovar su plazo forzoso mediante la adquisición de otro.</p> <p>Asimismo, derivado de dicho comentario se elimina el numeral 5.2.13.3.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/><b>4.2.3.1</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>4.2.3.1</b> Si la contratación del Servicio de Telecomunicaciones se realiza sujeta a un Plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor si la vigencia de la garantía del Equipo Terminal de Telecomunicaciones es inferior al Plazo forzoso. En este supuesto, en caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones fallara fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las condiciones en la prestación del Servicio de Telecomunicaciones.</p> <p>Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor que, al terminar el plazo forzoso, cuenta con la opción de continuar la prestación de los servicios con el mismo equipo adquirido o renovar su plazo forzoso mediante la adquisición de otro.</p> | <p>4.2.3.1 Si la contratación del Servicio de Telecomunicaciones se realiza sujeta a un Plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor si la vigencia de la garantía del Equipo Terminal de telecomunicaciones es inferior al Plazo forzoso. En este supuesto, en caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones fallara fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que deberá de seguir para llevar a cabo la reparación con costo de su Equipo Terminal."</p> | <p><b>Justificación:</b> El plazo forzoso normalmente se relaciona con el número de meses en las que el cliente pretende pagar el costo de su equipo pero no implican de ninguna manera obligación por parte del proveedor de servicios de extender el plazo de garantía del equipo o condicionar la prestación de los servicios al correcto funcionamiento del equipo.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>4.2.3.1</b> Si la contratación del Servicio de Telecomunicaciones se realiza sujeta a un Plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor si la vigencia de la garantía del Equipo Terminal de Telecomunicaciones es inferior al Plazo forzoso. En este supuesto, en caso de que el Equipo Terminal de Telecomunicaciones fallara fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo Terminal.</p> <p>Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor que, al terminar el plazo forzoso, cuenta con la opción de continuar la prestación de los servicios con el mismo equipo adquirido o renovar su plazo forzoso mediante la adquisición de otro.</p> <p>Asimismo, derivado de dicho comentario se elimina el numeral 5.2.13.3.</p> |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/><b>4.2.4 tercer párrafo</b><br/><b>Dice:</b></p>  | <p>...</p> <p>En caso de que el equipo no sea compatible y requiera ajustes adicionales manuales para conectarse, que no</p>   |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el</p>   |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>...</p> <p>En caso de que el equipo sea compatible y requiera ajustes adicionales manuales que no puedan ser realizados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para conectarse, éste informará al Consumidor que es su responsabilidad acudir con el Proveedor del Equipo Terminal de telecomunicaciones con quien lo adquirió.</p>  | <p> puedan ser realizados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste informará al Consumidor que es su responsabilidad acudir con el Proveedor del Equipo Terminal de telecomunicaciones con quien lo adquirió.</p>   |   | <p>CCONNSE estima que no procede por la procedencia parcial de los comentarios de ANATEL y CANIETI AL 4.2.4.</p>   |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.2.4</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.2.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar a los Consumidores, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características mínimas necesarias de compatibilidad o de interoperabilidad de los Equipos Terminales de telecomunicaciones, con el objetivo de que los Consumidores puedan utilizar sus propios equipos.</p> <p>Con independencia de lo anterior, el Consumidor puede solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que le informe si su Equipo Terminal de Telecomunicaciones cubre las características técnicas mínimas para ser utilizado con la red de dicho Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. El resultado debe ser informado al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</p> <p>En caso de que el equipo sea compatible y requiera ajustes adicionales manuales que no puedan ser realizados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para conectarse, éste informará al Consumidor que es su responsabilidad acudir con el Proveedor del Equipo Terminal de Telecomunicaciones con quien lo adquirió.</p> | <p><b>4.2.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar a los Consumidores, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características mínimas necesarias de compatibilidad o de interoperabilidad de los Equipos Terminales de telecomunicaciones, con el objetivo de que los Consumidores puedan utilizar sus propios equipos.</p> <p><del>Con independencia de lo anterior, el Consumidor puede solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que le informe si su Equipo Terminal de telecomunicaciones cubre las características técnicas mínimas para ser utilizado con la red de dicho Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. El resultado debe ser informado al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</del></p> <p><del>En caso de que el equipo sea compatible y requiera ajustes adicionales manuales que no puedan ser realizados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para conectarse, éste informará al Consumidor que es su responsabilidad acudir con el Proveedor del Equipo Terminal de telecomunicaciones con quien lo adquirió.</del></p> | <p><b>Justificación:</b> En el primer párrafo ya se establece que los proveedores deben elaborar un documento indicando cuáles son los requisitos técnicos mínimos para que un Equipo Terminal pueda conectarse y operar en condiciones óptimas dentro de su red, pero no pueden adquirir obligaciones ni responsabilidades relacionadas con Equipos Terminales que no hayan sido comercializados por ellos.</p> <p>Los usuarios ya cuentan con esa información.</p>  | <p><b>ANATEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.2.4</b> Si el Consumidor cuenta con un Equipo Terminal de Telecomunicaciones de su propiedad y desea utilizarlo para recibir los Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones con el que está contratando debe informarle si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el Equipo Terminal de Telecomunicaciones. En caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.2.4</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.2.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar a los Consumidores, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características mínimas necesarias de compatibilidad o de interoperabilidad de los Equipos Terminales de telecomunicaciones, con el objetivo de que los Consumidores puedan utilizar sus propios equipos.</p> <p>Con independencia de lo anterior, el Consumidor puede solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que le informe si su Equipo Terminal de telecomunicaciones cubre las características técnicas mínimas para ser utilizado con la red de dicho Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. El resultado debe ser informado al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</p> <p>En caso de que el equipo sea compatible y requiera ajustes adicionales manuales que no puedan ser</p>   | <p><b>4.2.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar a los Consumidores, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características mínimas necesarias de compatibilidad o de interoperabilidad de los Equipos Terminales de telecomunicaciones, con el objetivo de que los Consumidores puedan utilizar sus propios equipos.</p> <p><del>Con independencia de lo anterior, el Consumidor puede solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que le informe si su Equipo Terminal de telecomunicaciones cubre las características técnicas mínimas para ser utilizado con la red de dicho Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. El resultado debe ser informado al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</del></p> <p><del>En caso de que el equipo sea compatible y requiera ajustes adicionales manuales que no puedan ser</del></p>   | <p><b>Justificación:</b> Los proveedores de servicios pueden elaborar un documento detallado de cuáles son los requisitos técnicos mínimos para que un Equipo Terminal pueda conectarse y operar en condiciones óptimas dentro de su red el cual lo tendrá a su disposición en cualquier momento y los diversos medios de información.</p> <p>Sin embargo, no puede convertirse en revisor de Equipos Terminales que los Consumidores presenten en los Centros de Atención para averiguar si este cumple con las características por lo que, cada Consumidor debe responsabilizarse de dicha revisión ya sea con el fabricante de su equipo o con la persona física o moral con quien lo haya adquirido.</p> <p>En su lugar, se propone agregar un segundo párrafo que establezca lo siguiente:</p> <p>Será responsabilidad del Consumidor consultar dicho documento y, en su caso,</p> | <p><b>CANIETI</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.2.4</b> Si el Consumidor cuenta con un Equipo Terminal de Telecomunicaciones de su propiedad y desea utilizarlo para recibir los Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones con el que está contratando debe informarle si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el Equipo Terminal de Telecomunicaciones. En caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación.</p> |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p>tecnología que lo permita.</p> <p>En caso de que el equipo sea compatible y requiera ajustes adicionales manuales que no puedan ser realizados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para conectarse, éste informará al Consumidor que es su responsabilidad acudir con el Proveedor del Equipo Terminal de telecomunicaciones con quien lo adquirió.</p>   | <p><del>realizados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para conectarse, éste informará al Consumidor que es su responsabilidad acudir con el Proveedor del Equipo Terminal de telecomunicaciones con quien lo adquirió.</del></p> <p>Será responsabilidad del Consumidor consultar dicho documento y, en su caso, acudir con el Proveedor del Equipo Terminal, a efecto de que se realice la revisión de si el mismo cumple con dichas características técnicas mínimas.</p> | <p>acudir con el Proveedor del Equipo Terminal, a efecto de que se realice la revisión de si el mismo cumple con dichas características técnicas mínimas.</p>   |   |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.2.4</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.2.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar a los Consumidores, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características mínimas necesarias de compatibilidad o de interoperabilidad de los Equipos Terminales de telecomunicaciones, con el objetivo de que los Consumidores puedan utilizar sus propios equipos.</p> <p>Con independencia de lo anterior, el Consumidor puede solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que le informe si su Equipo Terminal de telecomunicaciones cubre las características técnicas mínimas para ser utilizado con la red de dicho Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. El resultado debe ser informado al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</p> <p>En caso de que el equipo sea compatible y requiera ajustes adicionales manuales que no puedan ser realizados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para conectarse, éste informará al Consumidor que es su responsabilidad acudir con el Proveedor del Equipo Terminal de telecomunicaciones con quien lo adquirió.</p> | <p><b>4.2.4</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar a los Consumidores, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características mínimas necesarias de compatibilidad o de interoperabilidad de los Equipos Terminales de telecomunicaciones, con el objetivo de que los Consumidores puedan utilizar sus propios equipos.</p>   | <p><b>Justificación:</b> Los proveedores de servicios pueden elaborar un documento detallado de cuáles son los requisitos técnicos mínimos para que un Equipo Terminal pueda conectarse y operar en condiciones óptimas dentro de su red el cual lo tendrá a su disposición en cualquier momento y los diversos medios de información.</p> <p>Sin embargo, resulta de imposible cumplimiento que los proveedores cuenten con todas las características técnicas de todos y cada uno de los equipos que existen o que se hayan comercializado en algún momento.</p> <p>Es necesario tomar en cuenta que hoy en día existe un gran número de equipos terminales que no necesariamente se comercializan a través de canales de distribución oficiales y que los usuarios pueden adquirir equipos de diferentes partes del mundo en diferentes momentos, por lo que el presente numeral obliga a los proveedores contar con las características de todos los equipos móviles que se hayan podido comercializar en el mundo desde hace muchos años atrás a la fecha.</p> | <p><b>AT&amp;T</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.2.4</b> Si el Consumidor cuenta con un Equipo Terminal de Telecomunicaciones de su propiedad y desea utilizarlo para recibir los Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones con el que está contratando debe informarle si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el Equipo Terminal de Telecomunicaciones. En caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación.</p> |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.4.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.4.3</b> En caso de que los planes o paquetes de servicio de telecomunicaciones contratado sufrieran modificación respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación.</p>  |  | <p><b>Comentario:</b> Forma de notificación?</p>  | <p><b>Georgina Reyes</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que la forma de notificación está establecida en el numeral 4.4.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.5</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.5</b> En relación con los planes o paquetes de Servicios de telecomunicaciones, el Proveedor de servicios de telecomunicaciones debe informar al Consumidor, al menos lo siguiente:</p>  | <p><b>4.5</b> En relación con los planes o paquetes de Servicios de telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, al menos lo siguiente:</p>  |   | <p><b>Georgina Reyes</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.5</b> En relación con los planes o paquetes de Servicios de telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe</p>   |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   |   | informar al Consumidor, al menos lo siguiente:  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.5.4</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>4.5.4</b> En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo autorización expresa del Consumidor;</p>   | <p><b>4.5.4</b> En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo <b>contratación</b> <del>autorización</del> expresa del Consumidor <b>que permita aplicar el cobro</b>;</p>  | <p><b>Justificación:</b> Garantizar el derecho del consumidor a la libre elección de los servicios.</p>   | <p><b>ANATEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la procedencia de la propuesta de Georgina Reyes.</p>   |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.5.4</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>4.5.4</b> En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo autorización expresa del Consumidor;</p>   | <p><b>4.5.4</b> En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo <b>contratación</b> expresa del Consumidor;</p>  | <p><b>Justificación:</b> Se modifica el último enunciado de este numeral substituyendo <b>“autorización por contratación”</b> toda vez que con ello se otorga seguridad jurídica a las partes.</p>  | <p><b>AXTEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la procedencia de la propuesta de Georgina Reyes.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.5.4</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>4.5.4</b> En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo autorización expresa del Consumidor;</p>   | <p><b>4.5.4</b> En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo autorización expresa del Consumidor de continuar con los servicios, previo conocimiento del precio de los mismos;</p>  |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>4.5.4</b> En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo autorización expresa del Consumidor de continuar con los servicios, previo conocimiento del precio de los mismos;</p> |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.5.4</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>4.5.4</b> En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo autorización expresa del Consumidor;</p>   | <p>4.5.4 En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de Telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar, que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo autorización expresa del Consumidor que permita aplicar el cobro;</p>  | <p><b>Justificación:</b> Consideramos que es mejor contratación debido a los diversos medios existentes para que el cliente pueda solicitar la provisión de un servicio a diferencia de la autorización que implica una solicitud de parte del proveedor.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la procedencia de la propuesta de Georgina Reyes.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.6, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5, 4.6.6, 4.6.7, 4.6.8 y 4.6.9</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>4.6</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el establecimiento y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:<br/><b>4.6.1</b> Los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos;<br/><b>4.6.2</b> Las tarifas y precios de los principales, planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, así</p> | <p>Eliminar los numerales 4.6, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5, 4.6.6, 4.6.7, 4.6.8 y 4.6.9 y trasladar a:<br/><b>3.8 El Proveedor de Servicios de Telecomunicación debe tener en sus Centros de Atención y establecimientos, a la vista y/o disponible al Consumidor:</b><br/><b>3.7.1 Los planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.</b><br/><b>3.7.2 Los precios y tarifas registradas ante el Instituto y donde podrán consultarlas, respecto de los planes, paquetes o servicios de</b></p> |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la procedencia del comentario de ANATEL al 3.4.</p>   |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p>como las características, especificaciones y alcances de éstos;</p> <p>Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable, en caso de disputa prevalece la moneda nacional;</p> <p><b>4.6.3</b> Poner a disposición el modelo de Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos;</p> <p><b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general;</p> <p><b>4.6.5</b> La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por la PROFECO y el Instituto mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2015;</p> <p><b>4.6.6</b> Número o números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin;</p> <p><b>4.6.7</b> Los documentos en donde se establezcan los términos y condiciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones, aprobados por las autoridades competentes conforme a la LFTR;</p> <p><b>4.6.8</b> Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones;</p> <p><b>4.6.9</b> El número de registro de las tarifas ante el Instituto y donde podrán consultarlo.</p> | <p><b>telecomunicaciones que ofrece, así como las características, especificaciones y alcance de éstos;</b></p> <p>Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable; en caso de disputa prevalece la moneda nacional;</p> <p><b>3.7.3</b> Poner a disposición del Consumidor el modelo de Contrato de adhesión registrado ante la PROFECO en un tamaño y letra uniforme (de al menos 9 puntos);</p> <p><b>3.7.4</b> Los días y horas de atención al público en general;</p> <p><b>3.7.5</b> La Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones emitida por la PROFECO y el Instituto;</p> <p><b>3.7.6</b> Número o números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin;</p> <p><b>3.7.7</b> Los documentos en donde se establezcan los términos y condiciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones, aprobados por las autoridades competentes conforme a la LFTR;</p> <p><b>3.7.8</b> Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones;</p> |  |   |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.6.4</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general;</p>   | <p><b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general <b>a través de los diferentes canales de atención;</b></p>   | <p><b>Justificación:</b> Actualmente se utilizan diversos medios de atención con horarios distintos.</p>   | <p><b>ANATEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la procedencia del comentario de ANATEL al 3.4.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.6.4</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general;</p>   | <p><b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general así como los medios de atención que así corresponda;</p>   | <p><b>Justificación:</b> Se agrega a este numeral lo siguiente:<br/> <b>“así como los medios de atención que así corresponda;”</b><br/> Para adaptarlo a la diversidad de medios de atención que puedan existir. Con ello se protege al consumidor por cuanto hace a su atención.</p>                                | <p><b>AXTEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la procedencia del comentario de ANATEL al 3.4.</p>   |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.6.4</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general;</p>   | <p><b>4.6.4</b> Los días y horas de atención al público en general, a través de los diferentes canales de atención.</p>   | <p><b>Justificación:</b> Adición para considerar a los diversos canales de atención de los proveedores.</p>  | <p><b>CANIETI</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la procedencia del comentario de ANATEL al 3.4.</p> |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.6.7</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>4.6.7</b> Los documentos en donde se establezcan los términos y condiciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones, aprobados por las</p>  | <p>Eliminar el presente numeral por los motivos expuestos</p>   | <p><b>Justificación:</b> Actualmente los documentos que establecen términos y condiciones para la prestación del servicio que requieren de una aprobación o registro por parte de las autoridades competentes ya se encuentran contemplados en los numerales 4.6.3 y en algunos casos la información del numeral</p> | <p><b>AT&amp;T</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina el numeral 4.6.7.</p>                         |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| autoridades competentes conforme a la LFTR;  |  | 4.6.2, por lo que se solicita se elimine el presente numeral a fin de no dejar una disposición subjetiva y abierta.  |   |
| <b>4. Elementos informativos</b><br><b>4.6.7</b><br><b>Dice</b><br><b>4.6.7</b> Los documentos en donde se establezcan los términos y condiciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones, aprobados por las autoridades competentes conforme a la LFTR;   | Eliminar párrafo.  | <b>Justificación:</b> Los documentos que establecen términos y condiciones para la prestación del servicio, que requieren de una aprobación por parte de las autoridades competentes, ya se encuentran contemplados en 4.6.3 y, en algunos casos, en 4.6.2. Se solicita eliminar el numeral 4.6.7 para no dejar una disposición subjetiva y abierta.   | <b>ANATEL</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina el numeral 4.6.7.  |
| <b>4. Elementos informativos</b><br><b>4.6.7</b><br><b>Dice</b><br><b>4.6.7</b> Los documentos en donde se establezcan los términos y condiciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones, aprobados por las autoridades competentes conforme a la LFTR;   | ELIMINAR   | <b>Justificación:</b> Esta disposición no es clara ni específica; por tanto, se presta a una interpretación ambigua por parte de la Autoridad. Aunado al hecho de que ya existe un documento donde se establecen los términos y condiciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones.   | <b>AXTEL</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina el numeral 4.6.7.   |
| <b>4. Elementos informativos</b><br><b>4.6.7</b><br><b>Dice</b><br><b>4.6.7</b> Los documentos en donde se establezcan los términos y condiciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones, aprobados por las autoridades competentes conforme a la LFTR;   | Eliminar el presente numeral por los motivos expuestos.  | <b>Justificación:</b> Actualmente los documentos que establecen términos y condiciones para la prestación del servicio que requieren de una aprobación por parte de las autoridades competentes ya se encuentran contemplados en los numerales 4.6.3 y en algunos casos la información del numeral 4.6.2, por lo que se solicita se elimine el presente numeral para no dejar una disposición subjetiva y abierta. | <b>CANIETI</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina el numeral 4.6.7.   |
| <b>4. Elementos informativos</b><br><b>4.7</b><br><b>Dice:</b><br><b>4.7</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a la vista y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.   | Eliminarlo   |  | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que no se presentó una justificación técnica que ayudara al análisis de la propuesta.  |
| <b>4. Elementos informativos</b><br><b>4.7, 4.8, 4.9, 4.10 y 4.10.1</b><br><b>Dice</b><br><b>4.7</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a la vista y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.<br><b>4.8</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de | <b>4.7</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita:<br>a) Las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.<br>b) Los servicios adicionales al originalmente contratado que están disponibles al Consumidor.<br>c) Los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de alguna promoción, oferta o descuento que ofrezcan. El presente inciso aplica también para el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones.<br>d) Los servicios de telecomunicaciones contratados, | <b>Justificación:</b> En aras de una mejor redacción y el entendimiento de la NOM 184, se propone que los numerales 4.7, 4.8, 4.9, 4.10 y 4.10.1 se conjunten en uno solo numeral y con los respectivos incisos  | <b>AT&amp;T</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br><b>4.7</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita:<br>a) Las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto. |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los servicios adicionales al originalmente contratado que están disponibles al Consumidor.</p> <p><b>4.9</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones en caso de que ofrezcan alguna promoción, oferta o descuento debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de los mismos.</p>  | <p>así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.</p> <p>e) Los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.</p>  |  | <p>b) Los servicios adicionales a los originalmente contratados que están disponibles al Consumidor.</p> <p>c) Los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de alguna promoción, oferta o descuento que ofrezcan. El presente inciso aplica también para el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones.</p> <p>d) Los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.</p>  |
| <p><b>4.10</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.</p> <p><b>4.10.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.</p>  |   |  | <p>e) Los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/> <b>4.7, 4.8, 4.9, 4.10 y 4.10.1</b><br/> <b>Dice</b></p> <p><b>4.7</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a la vista y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.</p> <p><b>4.8</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los servicios adicionales al originalmente contratado que están disponibles al Consumidor.</p> <p><b>4.9</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones en caso de que ofrezcan alguna promoción, oferta o descuento debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de los mismos.</p> <p><b>4.10</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a</p> | <p><b>4.7</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita:</p> <p>a) Las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.</p> <p>b) Los servicios adicionales al originalmente contratado que están disponibles al Consumidor.</p> <p>c) Los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de alguna promoción, oferta o descuento que ofrezcan. El presente inciso aplica también para el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones.</p> <p>d) Los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.</p> <p>e) Los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.</p> | <p><b>Justificación:</b> A fin de obtener una mejor redacción y el entendimiento de la NOM 184, se propone que los numerales 4.7, 4.8, 4.9, 4.10 y 4.10.1, se conjunten en uno solo numeral con los respectivos incisos.</p> | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.7</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita:</p> <p>a) Las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.</p> <p>b) Los servicios adicionales a los originalmente contratados que están disponibles al Consumidor.</p> <p>c) Los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de alguna promoción, oferta o descuento que ofrezcan. El presente inciso aplica también para el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones.</p> <p>d) Los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.</p> <p>e) Los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o</p> |



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p>través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.</p> <p><b>4.10.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.</p>   |  |  | <p>electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b><br/> <b>4.7, 4.8, 4.9, 4.10 y 4.10.1</b><br/> <b>Dice</b><br/> <b>4.7</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a la vista y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.<br/> <b>4.8</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los servicios adicionales al originalmente contratado que están disponibles al Consumidor.<br/> <b>4.9</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones en caso de que ofrezcan alguna promoción, oferta o descuento debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de los mismos.<br/> <b>4.10</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.<br/> <b>4.10.1</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en</p> | <p>4.7 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita:</p> <p>a) Las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.</p> <p>b) Los servicios adicionales al originalmente contratado que están disponibles al Consumidor.</p> <p>c) Los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de alguna promoción, oferta o descuento que ofrezcan. El presente inciso aplica también para el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones.</p> <p>d) Los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.</p> <p>e) Los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.</p> | <p><b>Justificación:</b> En aras de una mejor redacción y el entendimiento de la NOM 184, se propone que los numerales 4.7, 4.8, 4.9, 4.10 y 4.10.1 se conjunten en uno solo numeral y con los respectivos incisos</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>4.7</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita:</p> <p>a) Las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.</p> <p>b) Los servicios adicionales a los originalmente contratados que están disponibles al Consumidor.</p> <p>c) Los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de alguna promoción, oferta o descuento que ofrezcan. El presente inciso aplica también para el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones.</p> <p>d) Los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.</p> <p>e) Los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.</p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.   |  |  |   |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.9</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p>4.9 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones en caso de que ofrezcan alguna promoción, oferta o descuento deben informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de los mismos.</p>   | <p><b>4.9</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones en caso de que ofrezcan alguna promoción, oferta o descuento deben informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de los mismos.</p>  |  | <p><b>Georgina Reyes</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la procedencia del comentario de AT&amp;T, ANATEL y CANIETI al 4.9.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.10.1</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p>4.10.1 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones <b>contratados</b>, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.</p>  |  | <p><b>Comentario:</b> Los servicios de telecomunicaciones contratados? Para cada cliente?</p>                                  | <p><b>Georgina Reyes</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la procedencia del comentario de AT&amp;T, ANATEL y CANIETI al 4.9.</p>  |
| <p><b>4. Elementos informativos</b></p> <p><b>4.11.1</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p>4.11.1 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben proporcionar a sus Consumidores, cuando éstos lo requieran, de forma gratuita y con información actualizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El saldo disponible, vigencia y condiciones de uso, así como el saldo, correspondiente a las promociones u ofertas a las que puedan acceder en virtud de dicha adquisición;</li> <li>- El consumo realizado de todos sus servicios de telecomunicaciones desde el último corte de facturación y hasta la fecha con la que el Proveedor de Servicios de Telecomunicación cuente con la información, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada. El número exacto de unidades consumidas se determinará de acuerdo al sistema de tasación empleado.</li> </ul> <p>La información proporcionada al Consumidor, establecida en el presente numeral, puede ser otorgada a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</p> | <p><b>4.11.1</b> Título del mecanismo.</p> <p>Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben proporcionar a sus Consumidores, cuando éstos lo requieran, de forma gratuita y con información actualizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>a)</b> El saldo disponible, vigencia y condiciones de uso, así como el saldo, correspondiente a las promociones u ofertas a las que puedan acceder en virtud de dicha adquisición;</li> <li>- <b>b)</b> El consumo realizado de todos sus servicios de telecomunicaciones desde el último corte de facturación y hasta la fecha con la que el Proveedor de Servicios de Telecomunicación cuente con la información, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada. El número exacto de unidades consumidas se determinará de acuerdo al sistema de <b>tasación</b> empleado.</li> <li><b>c)</b> La información proporcionada al Consumidor, establecida en el presente numeral, puede ser otorgada a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</li> </ul> <p>Definiciones:</p> <p><b>2.32 Sistema de Tasación</b></p> | <p><b>Comentario:</b> Más claridad en tasación. <b>Tal vez incluir el concepto de sistema de tasación como definición.</b></p> | <p><b>Georgina Reyes</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.8.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben proporcionar a sus Consumidores, cuando éstos lo requieran, de forma gratuita y con información actualizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El saldo disponible, vigencia y condiciones de uso, así como el saldo, correspondiente a las promociones u ofertas a las que puedan acceder en virtud de dicha adquisición;</li> <li>b) El consumo realizado de todos sus servicios de telecomunicaciones desde el último corte de facturación y hasta la fecha con la que el Proveedor de Servicios de Telecomunicación cuente con la información, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada. El número exacto de unidades consumidas se determinará de acuerdo al sistema de tasación empleado.</li> <li>c) La información proporcionada al Consumidor, establecida en el presente</li> </ul> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  |  | numeral, puede ser otorgada a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.  |
| <b>4. Elementos informativos</b><br><b>4.11.2</b><br><b>Dice:</b><br><b>4.11.2</b> Cuando el Consumidor realice una recarga de saldo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar el monto de la recarga realizada, su fecha de expiración, y los mecanismos para consultar el saldo acumulado para efectos de lo establecido en el numeral 3.9.  | <b>4.11.2 Título del mecanismo.</b>  |  | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que dicho numeral y párrafo corresponde al numera "4 Elementos Normativos"   |
| <b>4. Elementos informativos</b><br><b>4.11.3 segundo párrafo</b><br><b>Dice:</b><br>...<br>Para el caso de modalidad de Pospago libre, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones se obliga a notificarle, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando esté próximo a consumir la totalidad de las unidades incluidas en su plan.   | Definir <b>POSPAGO LIBRE</b>   |  | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el comentario de AXTEL al numeral 2.15 donde se modificó "pospago libre" a "pospago abierto".   |
| <b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br><b>5.1</b><br><b>Dice:</b><br><b>5.1</b> Los Contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los Consumidores deben ajustarse conforme a lo dispuesto en la normatividad aplicable.  | <b>5.1</b> Los Contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los Consumidores deben ajustarse conforme a lo dispuesto en la normatividad aplicable y deberán:   |  | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br><b>5.1</b> Los Contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los Consumidores deben ajustarse conforme a lo dispuesto en la normatividad aplicable y deberán: |
| <b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br><b>5.1.1</b><br><b>Dice:</b><br><b>5.1.1</b> Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior. | <b>5.1.1</b> Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. <del>En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior.</del> | <b>Justificación:</b> Conforme al numeral 5.1.2 y a lo comentado en el Grupo de Trabajo, el único documento a entregar al consumidor será la carátula registrada ante Profeco, debiendo informar el medio por el cual se puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa. | <b>ANATEL</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede, toda vez que la frase "en caso de" lo deja a petición de parte.  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.1.1</b> Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior.</p>            | <p><b>5.1.1</b> Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. En caso de que la <b>Carátula</b> de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeta al párrafo anterior.</p>                 | <p><b>Justificación:</b> Conforme al numeral 5.1.2 y a lo comentado en el Grupo de Trabajo, el único documento a entregar al consumidor será la carátula registrada ante Profeco, debiendo informarle el medio por el cual se puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa.<br/> Por lo anterior consideramos necesario sustituir en el último enunciado del presente numeral la palabra "Contrato" por "Carátula" a fin de evitar futuras confusiones.</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede, toda vez que la frase "en caso de" lo deja a petición de parte.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.1.1</b> Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior.</p>            | <p><b>5.1.1</b> Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. En caso de que el <del>Contrato</del> la Carátula de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior.</p> | <p><b>Justificación:</b> Conforme al numeral 5.1.2 y a lo comentado en el Grupo de Trabajo, el único documento a entregar al consumidor será la carátula registrada ante Profeco, debiendo informarle el medio por el cual se puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa.<br/> Por lo anterior consideramos necesario eliminar el último enunciado del presente numeral a fin de evitar futuras confusiones.</p>  | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede, toda vez que la frase "en caso de" lo deja a petición de parte.</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.1.1</b> Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. <del>En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior.</del></p> | <p><b>5.1.1</b> Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español.</p>  | <p><b>Justificación:</b> El último párrafo de este numeral se presta a confusión y nos obliga a entregar el clausulado del contrato al Cliente, lo que se contrapone con el numeral 5.1.2, que obliga a entregar únicamente la carátula al Consumidor para vincularla con el contrato.<br/> Por tanto se elimina el último párrafo:<br/> <b>"En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior."</b></p>             | <p><b>AXTEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, toda vez que la frase "en caso de" lo deja a petición de parte.</p>       |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.1</b></p>   | <p>1 Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un</p>  | <p><b>Justificación:</b> Se elimina para evitar malentendidos, en el sentido de que no es</p>   | <p><b>FLASH MOBILE</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal</p>   |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p><b>Dice:</b></p> <p>5.1.1 Estar escritos en idioma español y ser indelebiles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior.</p>   | <p>tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. <del>En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior.</del></p>  | <p>necesario que los contratos de adhesión se entreguen de forma impresa</p>   | <p>sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, toda vez que la frase "en caso de" lo deja a petición de parte.</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> 5.1.2 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor, vinculados con el contrato de prestación de servicios y la cual debe entregarse al Consumidor cuando consienta la contratación.<br/> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor el medio por el que puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa, para lo cual éste debe difundirlo y mantenerlo permanentemente disponible en su página de Internet y cualquier otro punto de contacto y/o comercialización.</p> | <p>5.1.2 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor, vinculados con el contrato de prestación de servicios y la cual debe entregarse al Consumidor cuando consienta la contratación <b>de los servicios bajo la modalidad de Pospago.</b><br/> <del>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor el medio por el que puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa, para lo cual éste debe difundirlo y mantenerlo permanentemente disponible en su página de Internet y cualquier otro punto de contacto y/o comercialización.</del><br/> <b>En el caso de los servicios de Prepago, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener disponible en su página de internet la Carátula general que prevé los términos y condiciones universales para la prestación del servicio referida en el numeral 5.1.2.2</b></p> | <p><b>Justificación:</b> Si bien coincidimos en la necesidad de contar con términos y condiciones específicas para los servicios de telecomunicaciones prestados bajo la modalidad de Prepago, su esquema de comercialización hace de imposible cumplimiento la entrega de la carátula. Se solicita precisar que la entrega de la Carátula se realizará en la contratación de los servicios bajo la modalidad de Pospago. En el caso de los servicios de Prepago, la carátula general que prevé los términos y condiciones universales para la prestación del servicio se podrá consultar en la página de internet del Proveedor de los Servicios de Telecomunicaciones.</p> | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la redacción del 5.1.2.2 en el comentario de ANATEL para el esquema de prepago.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> 5.1.2 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor, vinculados con el contrato de prestación de servicios y la cual debe entregarse al Consumidor cuando consienta la contratación.<br/> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor el medio por el que puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa, para lo cual éste debe difundirlo y mantenerlo permanentemente disponible en su página de Internet y cualquier otro punto de contacto y/o comercialización.</p> | <p>5.1.2 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor, vinculados con el contrato de prestación de servicios y la cual debe entregarse al Consumidor cuando consienta la contratación <b>de los servicios bajo la modalidad de Pospago.</b><br/> <b>En el caso de los servicios de prepago, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener disponible en su página de internet la Carátula referida en el numeral 5.1.2.2</b></p>  | <p><b>Justificación:</b> Si bien coincidimos en la necesidad de contar con términos y condiciones específicos aplicables para los servicios de telecomunicaciones prestados bajo la modalidad de prepago, su esquema de comercialización hace de imposible cumplimiento la entrega de la carátula como lo indica el presente numeral. Por lo anterior se solicita precisar en el presente numeral que la entrega de la Carátula mencionada se realizará en la contratación de los servicios bajo la modalidad de pospago y en el caso de los servicios de prepago se podrá consultar en la página de internet del Proveedor de los Servicios de Telecomunicaciones.</p>      | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la redacción del 5.1.2.2 en el comentario de ANATEL para el esquema de prepago.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p>  | <p>5.1.2 El Proveedor de Servicios de</p>   | <p><b>Justificación:</b> Si bien coincidimos en la</p>   | <p><b>CANIETI</b></p>  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p><b>5.1.2</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.1.2</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor, vinculados con el contrato de prestación de servicios y la cual debe entregarse al Consumidor cuando consienta la contratación.<br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor el medio por el que puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa, para lo cual éste debe difundirlo y mantenerlo permanentemente disponible en su página de Internet y cualquier otro punto de contacto y/o comercialización.</p>   | <p>Telecomunicaciones debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor, vinculados con el contrato de prestación de servicios y la cual debe entregarse al Consumidor cuando consienta la contratación de los servicios bajo la modalidad de Pospago.<br/>En el caso de los servicios de prepago, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener disponible en su página de internet la Carátula referida en el numeral 5.1.2.2</p>   | <p>necesidad de contar con términos y condiciones específicos aplicables para los servicios de telecomunicaciones prestados bajo la modalidad de prepago, su esquema de comercialización hace de imposible cumplimiento la entrega de la carátula como lo indica el presente numeral.<br/>Por lo anterior se solicita precisar en el presente numeral que la entrega de la Carátula mencionada se realizará en la contratación de los servicios bajo la modalidad de pospago y en el caso de los servicios de prepago se podrá consultar en la página de internet del Proveedor de los Servicios de Telecomunicaciones.</p>   | <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la redacción del 5.1.2.2 en el comentario de ANATEL para el esquema de prepago.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.1.2</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.1.2</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor cuando consienta la contratación.<br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor el medio por el que puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa, para lo cual éste debe difundirlo y mantenerlo permanentemente disponible en su página de Internet y cualquier otro punto de contacto y/o comercialización.</p>   | <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, en caso de servicios contratados en modalidad Pospago, debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor cuando consienta la contratación.<br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor el medio por el que puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa, para lo cual éste debe difundirlo y mantenerlo permanentemente disponible en su página de Internet y cualquier otro punto de contacto y/o comercialización.</p>   | <p><b>Justificación:</b> En atención a la manera en que la contratación de los servicios en modalidad prepago se realiza, muchas veces resulta imposible recabar la frima autógrafa por parte del Consumidor, mucho menos de entregar la documentación de manera física copia de la documentación relativa a una carátula.<br/>En el caso particular de Flash Mobile, la contratación de los servicios puede hacerse a través de internet.<br/>En ese sentido, se solicita la modificación al texto de PROY-NOM-184, a efecto de que la obligación de contar con una carátula no sea aplicable para el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones en modalidad prepago.</p> | <p><b>FLASH MOBILE</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la redacción del 5.1.2.2 en el comentario de ANATEL para el esquema de prepago.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.1.2.1</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.1.2.1 La Carátula debe contener cuando menos:</b><br/><b>a)</b> Datos del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;<br/><b>b)</b> Datos del Consumidor necesarios para la contratación;<br/><b>c)</b> Descripción del servicio a prestarse, particularizando las modalidades, términos y condiciones;<br/><b>d)</b> Tarifas previamente registradas ante el Instituto;<br/><b>e)</b> Plazo de contratación o en su caso plazo forzoso;<br/><b>f)</b> Equipo terminal provisto y figura jurídica bajo la cual se entrega;<br/><b>g)</b> Método de pago;<br/><b>h)</b> Consentimientos que establezca la normatividad vigente aplicable;<br/><b>i)</b> Página de internet y teléfono para consulta de los procedimientos de cancelación, aclaración, reclamaciones y quejas;<br/><b>j)</b> Fecha y número de registro del Contrato de Adhesión ante la PROFECO, así como la página de</p> | <p><b>5.1.2.1</b> La Carátula debe contener cuando menos:<br/><b>a)</b> Datos del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;<br/><b>b)</b> Datos del Consumidor necesarios para la contratación;<br/><b>c)</b> El nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor.<br/><b>d)</b> Descripción del servicio a prestarse, particularizando las modalidades, términos y condiciones;<br/><b>e)</b> Tarifas previamente registradas ante el Instituto;<br/><b>f)</b> Plazo de contratación o en su caso plazo forzoso;<br/><b>g)</b> Equipo terminal provisto y figura jurídica bajo la cual se entrega;<br/><b>h)</b> Método de pago;<br/><b>i)</b> Consentimientos que establezca la normatividad vigente aplicable;<br/><b>j)</b> Página de internet y teléfono para consulta de los procedimientos de cancelación, aclaración, reclamaciones y quejas;<br/><b>k)</b> Fecha y número de registro del Contrato de Adhesión ante la PROFECO, así como la página de internet para su consulta;</p> |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, toda vez que la propuesta de inciso i) y n) no son competencia de la PROFECO por tal, la redacción de la siguiente manera:<br/><b>5.1.2.1 La Carátula debe contener cuando menos:</b><br/><b>a)</b> Datos del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;<br/><b>b)</b> Datos del Consumidor necesarios para la contratación;<br/><b>c)</b> Descripción del servicio a prestarse, particularizando las modalidades, términos y condiciones;<br/><b>d)</b> Tarifas previamente registradas ante el Instituto;<br/><b>e)</b> Plazo de contratación o en su caso plazo forzoso;<br/><b>f)</b> Equipo terminal provisto y figura jurídica bajo la cual se entrega;<br/><b>g)</b> Método de pago;</p> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>internet para su consulta; y<br/> <b>k)</b> Penas convencionales aplicables.</p>   | <p><b>l)</b> Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares.<br/> <b>m)</b> Penas convencionales aplicables.<br/> <b>n)</b> Página web para la consulta del aviso de privacidad.</p>   |  | <p><b>h)</b> Consentimientos que establezca la normatividad vigente aplicable;<br/> <b>i)</b> Página de internet y teléfono para consulta de los procedimientos de cancelación, aclaración, reclamaciones y quejas;<br/> <b>j)</b> Fecha y número de registro del Contrato de Adhesión ante la PROFECO, así como la página de internet para su consulta; y<br/> <b>k)</b> Penas convencionales.<br/> <b>l)</b> Establecer con claridad los supuestos por los cuales el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cobra los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta y el momento a partir de cuándo inicia y termina el cobro por el servicio de telecomunicaciones y su vigencia.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.2.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.1.2.2 Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</b><br/> <b>a)</b> Objeto;<br/> <b>b)</b> Vigencia (no hay plazo forzoso);<br/> <b>c)</b> Datos de contacto de los contratantes;<br/> <b>d)</b> Descripción del servicio de telecomunicaciones;<br/> <b>e)</b> Datos de contacto para consultar el estado de cuenta;<br/> <b>f)</b> Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;<br/> <b>g)</b> Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares;<br/> <b>h)</b> Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas;<br/> <b>i)</b> Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión;<br/> <b>j)</b> Página web para la consulta del aviso de privacidad;<br/> <b>k)</b> Formas de cancelación;<br/> <b>l)</b> Procedimiento de abono de saldo;<br/> <b>m)</b> Cálculo de cargos del servicio; y<br/> <b>n)</b> Causas de suspensión o cancelación de servicios.</p> | <p><b>5.1.2.2 Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</b><br/> <b>a)-Objeto</b><br/> <b>a)</b> Vigencia (no hay plazo forzoso);<br/> <b>b)</b> Datos de contacto de los contratantes;<br/> <b>c)</b> El nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor.<br/> <b>d)</b> Descripción del servicio de telecomunicaciones;<br/> <b>e)</b> Datos de contacto para consultar el estado de cuenta;<br/> <b>f)</b> Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;<br/> <b>g)</b> Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares;<br/> <b>h)</b> Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas;<br/> <b>i)</b> Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión;<br/> <b>j)</b> Página web para la consulta del aviso de privacidad;<br/> <b>k)</b> Formas de cancelación;<br/> <b>l)</b> Procedimiento de abono de saldo;<br/> <b>m)</b> Cálculo de cargos del servicio; y<br/> <b>n)</b> Causas de suspensión o cancelación de servicios.</p> | <p><b>Comentario:</b> El objeto va en el contrato</p>  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la redacción del 5.1.2.2 del comentario de ANATEL.</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.2.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.1.2.2 Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</b><br/> <b>a)</b> Objeto<br/> <b>b)</b> Vigencia (no hay plazo forzoso)<br/> <b>c)</b> Datos de contacto de los contratantes<br/> <b>d)</b> Descripción del servicio de telecomunicaciones<br/> <b>e)</b> Datos de contacto para consultar el estado de cuenta<br/> <b>f)</b> Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones</p>   | <p>Por lo anterior, <u>lo procedente es que el texto se respete tal y como se acordó y que sea eliminado el párrafo: "La PROFECO puede requerir que se incluya en la carátula información adicional relacionada con el Contrato de adhesión de acuerdo al servicio de telecomunicaciones contratado."</u></p>   | <p><b>Justificación:</b> Al texto del punto 5.1.2.2 se le agregó un párrafo que jamás se acordó, como podrá revisarse la Minuta de la Décimo Primera Reunión de Trabajo, de fecha 6 de julio de 2017.<br/> El párrafo agregado habla de la existencia de un "contrato de adhesión" cuando se acordó que para el prepago sólo existiría una carátula informativa, no un contrato, figura que contraviene la naturaleza de esta modalidad.<br/> A continuación se inserta la imagen de lo acordado, de donde puede comprobarse que en ningún momento se incluyó el último párrafo inserto en la versión final del documento.</p> | <p><b>TELCEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>5.1.2.2</b> Los Contratos de Adhesión relativos a la prestación de Servicios de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los Consumidores deben de:<br/> 1) Estar redactados en idioma español con caracteres legibles a simple vista, tipo de fuente Arial y en un tamaño de fuente mínimo</p>   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares</p> <p>h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas</p> <p>i) Aviso en caso de cualquier modificación al <b>Contrato de adhesión</b></p> <p>j) Página web para la consulta del aviso de privacidad</p> <p>k) Formas de cancelación</p> <p>l) Procedimiento de abono de saldo</p> <p>m) Cálculo de cargos del servicio</p> <p>n) Causas de suspensión o cancelación de servicios</p> <p><b><u>La PROFECO puede requerir que se incluya en la carátula información adicional relacionada con el Contrato de adhesión de acuerdo al servicio de telecomunicaciones contratado.</u></b></p> |  |  | <p>de 9 puntos, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma y tipo de fuente uniforme. En éste último caso, prevalecerá la versión en español;</p> <p>2) Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de las características del esquema de prepago;</p> <p>3) Estar publicados de manera permanente en la página en Internet del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto;</p>  |
|  |  |  | <p>4) No debe contener cláusulas que:</p> <p>a) Permitan al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones modificar unilateralmente el contenido del Contrato de Adhesión o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;</p> <p>Se podrán estipular en los Contratos de Adhesión cláusulas que permitan modificar las condiciones de los mismos, únicamente cuando de manera expresa se establezca al aviso previo al Consumidor. En caso de cualquier cambio en las condiciones contractuales, se deberá avisar al Consumidor por cualquier medio, incluido el electrónico;</p> <p>b) Trasladen la responsabilidad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, a terceros que no formen parte del Contrato de Adhesión;</p> <p>c) Liberen al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de su responsabilidad civil;</p> <p>d) Prevean términos de prescripción inferiores a los legales;</p> <p>e) Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;</p> <p>f) Obligen al Consumidor a renunciar a la protección de la LFTR o la LFPC, o sus derechos, o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;</p> <p>g) Condicionen la prestación del Servicio de Telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio adicional; y</p> <p>h) Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del Proveedor de los Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>5) Los Contratos de Adhesión relativos a la prestación de Servicio de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, que sean</p> |



|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los consumidores deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:</p> <p>a) Indicar el nombre o razón social del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como, su domicilio y Registro Federal de Contribuyentes;</p> <p>b) Establecer el objeto del Contrato de Adhesión consistente en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones;</p> <p>c) Describir las reglas de operación del esquema, indicando, cuando menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El funcionamiento general del Ciclo de Vida de la línea (número asignado);</li> <li>2. Los medios a través de los cuales el Consumidor puede efectuar recargas de saldo;</li> </ol>  |
|  |  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Consumidor lo solicite a través de los medios disponibles;</li> <li>4. En su caso, informar sobre los Servicios de Telecomunicaciones disponibles estando fuera del territorio nacional (Roaming Internacional);</li> <li>d) Establecer que los Servicios de Telecomunicaciones son prestados conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros;</li> <li>e) Establecer que todos los Servicios de Telecomunicaciones deben prestarse en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.</li> </ol> <p>En caso que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ofrezca condiciones más favorables a uno o más Consumidores situados en supuestos equivalentes o similares, el Consumidor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones;</p> <p>f) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones es el único responsable frente a los Consumidores por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado;</p> <p>g) Establecer que la vigencia del Contrato de</p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>Adhesión es indefinida;</p> <p>h) Establecer de forma clara y visible que el Consumidor manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión registrado, al hacer uso de la línea o el servicio. Lo anterior, sin perjuicio de que el Consumidor pueda manifestar su consentimiento a través de cualquier otro mecanismo o signo inequívoco acorde al canal a través del cual le hayan sido ofrecidos los Servicios de Telecomunicaciones. En este último caso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar al Consumidor, clara y visiblemente, cuál es el procedimiento de activación del servicio con el que estará dando su consentimiento;</p>  |
|  |  |  | <p>En el caso de cambios al Contrato de Adhesión, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar a los Consumidores, a través de medios físicos, electrónicos o digitales, con al menos 15 días previos a su implementación. El Consumidor manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos;</p> <p>i) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones notificará, en cada recarga de saldo los elementos de información señalados en el numeral 4.10 de la presente Norma Oficial Mexicana;</p> <p>j) Establecer los medios de consulta de su saldo;</p> <p>k) Establecer la forma y medios para consultar la cobertura donde el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ofrece los Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>l) Establecer los medios de consulta de las tarifas y oferta comercial vigente disponible, incluyendo el hipervínculo donde se puedan consultar en el Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto;</p> <p>m) Establecer que la fecha del cargo o pago debe ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio de Telecomunicaciones;</p> <p>n) Establecer las causales de suspensión o interrupción del Servicio de Telecomunicaciones, incluyendo aquellas que deriven de caso fortuito o fuerza mayor, y en su caso las condiciones y los plazos a los que se sujeta el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>o) Indicar al Consumidor dónde puede consultar el Aviso de Privacidad simplificado vigente, y que al activar la línea está aceptando que el Proveedor de Servicios de</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>Telecomunicaciones utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado;</p> <p>p) Señalar los medios para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas;</p> <p>q) En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones proporcione uno o más Equipos Terminales de Telecomunicaciones para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, se debe establecer con claridad la figura jurídica bajo la cual el Consumidor recibe dichos Equipos Terminales de Telecomunicaciones.</p> <p>En su caso, cuando se trate de Equipos Terminales de Telecomunicaciones entregados bajo la figura de comodato o arrendamiento, establecer la fecha, lugar y horario de entrega y/o instalación del mismo, la cual no podrá ser mayor a 10 días hábiles.</p>   |
|  |  |  | <p>El Consumidor podrá acordar con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones una fecha distinta fuera del plazo establecido si así conviene a sus intereses;</p> <p>r) Establecer que el Consumidor tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto;</p> <p>s) Establecer los medios sin costo a través de los cuales el Consumidor podrá reportar el robo o extravío de la línea y/o el Equipo Terminal de Telecomunicaciones así como solicitar la suspensión y/o cancelación de la línea y/o Servicios de Telecomunicaciones;</p> <p>t) Establecer que en caso de que el Servicio de Telecomunicaciones no se preste o proporcione en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del Servicio de Telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio de Telecomunicaciones contratado.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de Adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior;</p> <p>u) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe efectuar la devolución de los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, estableciendo el mecanismo o procedimiento para tal efecto.</p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>v) Establecer que sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la LFPC, el Consumidor puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al Consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios de Telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud;</p> <p>w) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no podrá obligar al Consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados;</p>  |
|  |  |  | <p>x) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas por el Instituto;</p> <p>y) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con la opción de ofrecer al Consumidor cada servicio adicional o producto por separado, para cualquier Consumidor que así lo solicite, debiendo dar a conocer al Consumidor el precio de éstos previamente a su contratación;</p> <p>z) Establecer que el Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los Servicios de Telecomunicaciones prestados. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar al Consumidor los medios a través de los cuales podrá consultar el mencionado estado de cuenta o detalle de consumos. El estado de cuenta y/detalle de consumos debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios de Telecomunicaciones prestados;</p> <p>aa) Establecer los datos registrales otorgados por PROFECO.</p> <p>Derivado de dicho comentario se adiciono el numeral 4.10, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.10</b> En la contratación de Servicios de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, se deberá observar lo siguiente:</p> <p>1) Al momento de la activación de la línea o Servicios de Telecomunicaciones, el</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe proporcionar al Consumidor a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información siguiente:</p> <p>a) Información necesaria para que el Consumidor pueda consultar el Contrato de Adhesión y la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p> <p>b) Informarle al Consumidor que, al activar la línea o los Servicios de Telecomunicaciones, manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión.</p> <p>En el caso de los Proveedores de servicios móviles, dicha información será enviada al Equipo Terminal de Telecomunicaciones en la medida en que éste cuente con las funcionalidades técnicas para ello.</p>  |
|  |  |  | <p>2) Cuando el Consumidor realice una recarga de saldo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, lo siguiente:</p> <p>a) La confirmación del monto de recarga realizada;</p> <p>b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada, así como su vigencia y una liga en Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.</p> <p>En el caso de los Proveedores de servicios móviles, dicha información será enviada al Equipo Terminal de Telecomunicaciones en la medida en que éste cuente con las funcionalidades técnicas para ello.</p> <p>3) El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar de manera permanente, clara y visible; en los sobres, cartones, empaques o continente a través del cual se proporcione el chip inteligente, SIM Card, o Equipo Terminal de Telecomunicaciones o el mecanismo por el cual se haya contratado el Servicio de Telecomunicaciones:</p> <p>a) La página de internet en donde puede consultar el Contrato de Adhesión.</p> <p>b) Los mecanismos para manifestar su consentimiento a los términos y condiciones establecidos en el contrato de Adhesión de acuerdo al inciso h), de la fracción 5) del numeral 5.1.2.2.</p> <p>c) La mecánica de la activación del servicio de</p> |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  |   |   | <p>Telecomunicaciones.<br/>Que al realizar una recarga de saldo, manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial vigente activada, conforme a la información que para tal efecto proporcione el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.1.2.2</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.1.2.2</b> Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Objeto;</li> <li>b) Vigencia (no hay plazo forzoso);</li> <li>c) Datos de contacto de los contratantes;</li> <li>d) Descripción del servicio de telecomunicaciones;</li> <li>e) Datos de contacto para consultar el estado de cuenta;</li> <li>f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;</li> <li>g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares</li> <li>h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas</li> <li>i) Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión</li> <li>j) Página web para la consulta del aviso de privacidad</li> <li>k) Formas de cancelación</li> <li>l) Procedimiento de abono de saldo</li> <li>m) Calculo de cargos del servicio</li> <li>n) Causas de suspensión o cancelación de servicios.</li> </ul> <p>La PROFECO puede requerir que se incluya en la carátula información adicional relacionada con el Contrato de adhesión de acuerdo al servicio de telecomunicaciones contratado.</p> | <p><b>5.1.2.2</b> Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Objeto;</li> <li>b) Vigencia (no hay plazo forzoso);</li> <li>c) Datos de contacto <b>del proveedor</b>;</li> <li>d) Descripción del servicio de telecomunicaciones;</li> <li>e) Datos de contacto para consultar el estado de cuenta;</li> <li>f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;</li> <li>g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares;</li> <li>h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas;</li> <li>i) <del>Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión</del></li> <li>j) <del>Página web para la consulta del aviso de privacidad;</del></li> <li>k) <del>Formas de cancelación;</del></li> <li>l) <del>Procedimiento de abono de saldo</del></li> <li>m) <del>Calculo de cargos del servicio</del></li> <li>n) <del>Causas de suspensión o cancelación de servicios.</del></li> </ul> <p><del>La PROFECO puede requerir que se incluya en la carátula información adicional relacionada con el Contrato de adhesión de acuerdo al servicio de telecomunicaciones contratado.</del></p> | <p><b>Justificación:</b> El presente numeral incluye diversos incisos que imponen obligaciones que resultan de imposible cumplimiento, de acuerdo con la manera en que todos los operadores y autorizados comercializan los servicios de Prepago.<br/>El "c" pretende se individualice la carátula para cada consumidor, al solicitar se establezcan los datos de los contratantes, es decir del proveedor y el consumidor.<br/>Uno de los principales diferenciadores de los servicios de Prepago con los servicios de Pospago, es su naturaleza de anonimato al no recabar ningún dato del usuario, ni se realiza validación alguna de los mismos.<br/>Es necesario mencionar que ya existió una iniciativa (RENAUT) para tener un control más exacto sobre quiénes eran los usuarios de las líneas celulares y la cual no funcionó, desapareciendo eventualmente por completo esta obligación.<br/>De la misma manera, el inciso "m" y el inciso "l" al requerir los cálculos de cargos del servicio y el procedimiento de abono de saldo respectivamente, implican una individualización de la carátula; pues las ofertas comerciales varían y el cálculo de cargos y el abono de saldo no son necesariamente iguales para todos los usuarios.<br/>Conforme a lo anterior, el no recabar ni validar dato alguno de los usuarios, así como no indicar el cálculo de los cargos en algún documento, permite que este tipo de servicios puedan ser comercializados de manera sencilla, rápida y con una mayor distribución en diferentes tipos de punto de venta, incluidos los de terceros o medio digitales.<br/>La facilidad de comercializar este tipo de servicios sin solicitar mayores requisitos a los consumidores, más que el pago de una SIM y/o recarga, es el motivo por el cual se pudieron crear los operadores móviles virtuales y por el cual ese esquema ha podido proliferar en el mundo.<br/>Por último, el inciso i) ya es una obligación a cumplir, no es necesario incluirlo como un requisito en la carátula para los servicios de</p> | <p><b>ANATEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>5.1.2.2</b> Los Contratos de Adhesión relativos a la prestación de Servicios de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los Consumidores deben de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Estar redactados en idioma español con caracteres legibles a simple vista, tipo de fuente Arial y en un tamaño de fuente mínimo de 9 puntos, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma y tipo de fuente uniforme. En este último caso, prevalecerá la versión en español;</li> <li>2) Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de las características del esquema de prepago;</li> <li>3) Estar publicados de manera permanente en la página en Internet del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto;</li> <li>4) No debe contener cláusulas que: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Permitan al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones modificar unilateralmente el contenido del Contrato de Adhesión o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;</li> </ul> </li> </ol> <p>Se podrán estipular en los Contratos de Adhesión cláusulas que permitan modificar las condiciones de los mismos, únicamente cuando de manera expresa se establezca al aviso previo al Consumidor. En caso de cualquier cambio en las condiciones contractuales, se deberá avisar al Consumidor</p> |

|  |  |          |  |
|--|--|----------|--|
|  |  | Prepago. | <p>por cualquier medio, incluido el electrónico;</p> <p>b) Trasladen la responsabilidad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, a terceros que no formen parte del Contrato de Adhesión;</p> <p>c) Liberen al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de su responsabilidad civil;</p> <p>d) Prevean términos de prescripción inferiores a los legales;</p> <p>e) Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;</p> <p>f) Obliguen al Consumidor a renunciar a la protección de la LFTR o la LFPC, o sus derechos, o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;</p>   |
|  |  |          | <p>g) Condicionen la prestación del Servicio de Telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio adicional; y</p> <p>h) Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del Proveedor de los Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>5) Los Contratos de Adhesión relativos a la prestación de Servicio de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los consumidores deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:</p> <p>a) Indicar el nombre o razón social del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como, su domicilio y Registro Federal de Contribuyentes;</p> <p>b) Establecer el objeto del Contrato de Adhesión consistente en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones;</p> <p>c) Describir las reglas de operación del esquema, indicando, cuando menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El funcionamiento general del Ciclo de Vida de la línea (número asignado);</li> <li>2. Los medios a través de los cuales el Consumidor puede efectuar recargas de saldo;</li> <li>3. Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Consumidor lo solicite a través de los medios disponibles;</li> <li>4. En su caso, informar sobre los Servicios de Telecomunicaciones disponibles estando fuera del territorio nacional (Roaming Internacional);</li> </ol> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>d) Establecer que los Servicios de Telecomunicaciones son prestados conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros;</p> <p>e) Establecer que todos los Servicios de Telecomunicaciones deben prestarse en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.</p> <p>En caso que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ofrezca condiciones más favorables a uno o más Consumidores situados en supuestos equivalentes o similares, el Consumidor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones;</p>  |
|  |  |  | <p>f) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones es el único responsable frente a los Consumidores por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado;</p> <p>g) Establecer que la vigencia del Contrato de Adhesión es indefinida;</p> <p>h) Establecer de forma clara y visible que el Consumidor manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión registrado, al hacer uso de la línea o el servicio. Lo anterior, sin perjuicio de que el Consumidor pueda manifestar su consentimiento a través de cualquier otro mecanismo o signo inequívoco acorde al canal a través del cual le hayan sido ofrecidos los Servicios de Telecomunicaciones. En este último caso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar al Consumidor, clara y visiblemente, cuál es el procedimiento de activación del servicio con el que estará dando su consentimiento;</p> <p>En el caso de cambios al Contrato de Adhesión, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar a los Consumidores, a través de medios físicos, electrónicos o digitales, con al menos 15 días previos a su implementación. El Consumidor manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la</p> |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>implementación efectiva de los mismos;</p> <p>i) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones notificará, en cada recarga de saldo los elementos de información señalados en el numeral 4.10 de la presente Norma Oficial Mexicana;</p> <p>j) Establecer los medios de consulta de su saldo;</p> <p>k) Establecer la forma y medios para consultar la cobertura donde el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ofrece los Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>l) Establecer los medios de consulta de las tarifas y oferta comercial vigente disponible, incluyendo el hipervínculo donde se puedan consultar en el Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto;</p> <p>m) Establecer que la fecha del cargo o pago debe ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio de Telecomunicaciones;</p>   |
|  |  |  | <p>n) Establecer las causales de suspensión o interrupción del Servicio de Telecomunicaciones, incluyendo aquellas que deriven de caso fortuito o fuerza mayor, y en su caso las condiciones y los plazos a los que se sujeta el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>o) Indicar al Consumidor dónde puede consultar el Aviso de Privacidad simplificado vigente, y que al activar la línea está aceptando que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado;</p> <p>p) Señalar los medios para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas;</p> <p>q) En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones proporcione uno o más Equipos Terminales de Telecomunicaciones para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, se debe establecer con claridad la figura jurídica bajo la cual el Consumidor recibe dichos Equipos Terminales de Telecomunicaciones.</p> <p>En su caso, cuando se trate de Equipos Terminales de Telecomunicaciones entregados bajo la figura de comodato o arrendamiento, establecer la fecha, lugar y horario de entrega y/o instalación del mismo, la cual no podrá ser mayor a 10 días hábiles. El Consumidor podrá acordar con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones una fecha distinta fuera del plazo establecido si así conviene a sus</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>intereses;</p> <p>r) Establecer que el Consumidor tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto;</p> <p>s) Establecer los medios sin costo a través de los cuales el Consumidor podrá reportar el robo o extravío de la línea y/o el Equipo Terminal de Telecomunicaciones así como solicitar la suspensión y/o cancelación de la línea y/o Servicios de Telecomunicaciones;</p> <p>t) Establecer que en caso de que el Servicio de Telecomunicaciones no se preste o proporcione en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del Servicio de Telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio de Telecomunicaciones contratado.</p>  |
|  |  |  | <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de Adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior;</p> <p>u) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe efectuar la devolución de los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, estableciendo el mecanismo o procedimiento para tal efecto.</p> <p>v) Establecer que sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la LFPC, el Consumidor puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al Consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios de Telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud;</p> <p>w) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no podrá obligar al Consumidor a contratar servicios adicionales</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados;</p> <p>x) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas por el Instituto;</p> <p>y) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con la opción de ofrecer al Consumidor cada servicio adicional o producto por separado, para cualquier Consumidor que así lo solicite, debiendo dar a conocer al Consumidor el precio de éstos previamente a su contratación;</p> <p>z) Establecer que el Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los Servicios de Telecomunicaciones prestados.</p>  |
|  |  |  | <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar al Consumidor los medios a través de los cuales podrá consultar el mencionado estado de cuenta o detalle de consumos. El estado de cuenta y/detalle de consumos debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios de Telecomunicaciones prestados;</p> <p>aa) Establecer los datos registrales otorgados por PROFECO.</p> <p>Derivado de dicho comentario se adiciona el numeral 4.10, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>4.10</b> En la contratación de Servicios de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, se deberá observar lo siguiente:</p> <p>1) Al momento de la activación de la línea o Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe proporcionar al Consumidor a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información siguiente:</p> <p>a) Información necesaria para que el Consumidor pueda consultar el Contrato de Adhesión y la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p> <p>b) Informarle al Consumidor que, al activar la</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>línea o los Servicios de Telecomunicaciones, manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión.</p> <p>En el caso de los Proveedores de servicios móviles, dicha información será enviada al Equipo Terminal de Telecomunicaciones en la medida en que este cuente con las funcionalidades técnicas para ello.</p> <p>2) Cuando el Consumidor realice una recarga de saldo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, lo siguiente:</p> <p>a) La confirmación del monto de recarga realizada;</p> <p>b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada, así como su vigencia y una liga en Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.</p>   |
|  |  |  | <p>En el caso de los Proveedores de servicios móviles, dicha información será enviada al Equipo Terminal de Telecomunicaciones en la medida en que éste cuente con las funcionalidades técnicas para ello.</p> <p>3) El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar de manera permanente, clara y visible; en los sobres, cartones, empaques o continente a través del cual se proporcione el chip inteligente, SIM Card, o Equipo Terminal de Telecomunicaciones o el mecanismo por el cual se haya contratado el Servicio de Telecomunicaciones:</p> <p>a) La página de internet en donde puede consultar el Contrato de Adhesión.</p> <p>b) Los mecanismos para manifestar su consentimiento a los términos y condiciones establecidos en el contrato de Adhesión de acuerdo al inciso h), de la fracción 5) del numeral 5.1.2.2.</p> <p>c) La mecánica de la activación del servicio de Telecomunicaciones.</p> <p>Que al realizar una recarga de saldo, manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial vigente activada, conforme a la información que para tal efecto proporcione el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p> |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.1.2.2</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.1.2.2</b> Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <p>a) Objeto;</p> <p>b) Vigencia (no hay plazo forzoso);</p> <p>c) Datos de contacto de los contratantes;</p> <p>d) Descripción del servicio de telecomunicaciones;</p> <p>e) Datos de contacto para consultar el estado de cuenta;</p> <p>f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;</p> <p>g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares;</p> <p>h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas;</p> <p>i) Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión;</p> <p>j) Página web para la consulta del aviso de privacidad;</p> <p>k) Formas de cancelación;</p> <p>l) Procedimiento de abono de saldo;</p> <p>m) <del>Calculo de cargos del servicio;</del> y</p> <p>n) Causas de suspensión o cancelación de servicios.</p> | <p><b>5.1.2.2</b> Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <p>a) Objeto;</p> <p>b) Vigencia (no hay plazo forzoso);</p> <p>c) Datos de contacto del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;</p> <p>d) Descripción del servicio de telecomunicaciones;</p> <p>e) Datos de contacto para consultar detalle de movimientos y/o consumos</p> <p>f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;</p> <p>g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares;</p> <p>h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas;</p> <p>i) Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión;</p> <p>j) Página web para la consulta del aviso de privacidad;</p> <p>k) Formas de cancelación;</p> <p>l) Medios de recarga disponibles</p> <p>n) Causas de suspensión o cancelación de servicios.</p> | <p><b>Justificación:</b> Si bien coincidimos en la necesidad de establecer términos y condiciones generales para el servicio de prepago, a fin de brindarles certeza jurídica a sus usuarios sobre la manera en que sus servicios son prestados, lo requerido en diversos incisos del presente numeral y conforme a la manera en que actualmente se comercializan los servicios, pudiera implicar una obligación de imposible cumplimiento.</p> <p>La redacción del inciso c) del presente numeral implica, no sólo incluir en la carátula los datos del proveedor, sino también los datos del usuario que contrata los servicios de prepago, acción que resulta de imposible cumplimiento conforma a la manera en que los operadores del servicio móvil, inclusive los autorizados u operadores móviles virtuales, comercializan dichos servicios.</p> <p>Actualmente no se recaba información o dato alguno de los usuarios de prepago, y el hacerlo implicaría realizar una validación o autenticación de los mismos; una acción imposible de llevar a cabo en virtud de que la mayoría de estos servicios son comercializados a través de terceros en diferentes canales de distribución.</p> <p>Resulta necesario mencionar que ya existió una iniciativa (RENAUT) para tener un control más exacto sobre quiénes eran los usuarios de las líneas celulares y la cual no funcionó desde su creación desapareciendo eventualmente por completo esta obligación.</p> <p>Por lo anterior se solicita se modifique el inciso c).</p> | <p><b>AT&amp;T</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la modificación realizada en el comentario de ANATEL al 5.1.2.2.</p> |
|  |  | <p>Respecto del inciso e) se considera precisar que en la práctica la consulta que realiza el usuario de prepago corresponde a sus consumos, en virtud de que el servicio ya se encuentra pagado y dependiendo de su plan se va debitando de las unidades de servicios que cuente su plan o en su caso consulta la vigencia del mismo.</p> <p>Por lo anterior resulta necesario adecuar a la realidad el inciso e) respecto a que la consulta a realizar por parte de los usuarios es respecto a sus consumos y no a un estado de cuenta.</p> <p>De la misma manera el inciso m) y el inciso l)</p>   |   |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | <p>al requerir los cálculos de cargos del servicio y el procedimiento de abono de saldo respectivamente, implican una individualización de la carátula, en virtud de que las ofertas comerciales varían y por ende el cálculo de cargos y el abono de saldo no sean necesariamente iguales para todos los usuarios.</p> <p>Conforme a lo anterior, el no recabar ni validar dato alguno de los usuarios, así como no indicar el cálculo de los cargos en algún documento, permite que este tipo de servicios puedan ser comercializados de manera sencilla, rápida y con una mayor distribución en diferentes tipos de punto de venta, incluidos los puntos de venta de terceros o hasta por medio digitales.</p> <p>La facilidad de comercializar este tipo de servicios, sin solicitar mayores requisitos a los consumidores más que el pago de una SIM y/o recarga, es el motivo por el cual se pudieron crear los operadores móviles virtuales y por el cual ese esquema ha podido proliferar en el mundo.</p>   |  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.2.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.1.2.2</b> Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <p>a) Objeto;<br/> b) Vigencia (no hay plazo forzoso);<br/> c) Datos de contacto de los contratantes;<br/> d) Descripción del servicio de telecomunicaciones;<br/> e) Datos de contacto para consultar el estado de cuenta;<br/> f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;<br/> g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares;<br/> h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas;<br/> i) Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión;<br/> j) Página web para la consulta del aviso de privacidad;<br/> k) Formas de cancelación;<br/> l) Procedimiento de abono de saldo;<br/> m) Cálculo de cargos del servicio; y<br/> n) Causas de suspensión o cancelación de servicios.</p> | <p>5.1.2.2 Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <p>a) Objeto;<br/> b) Vigencia (no hay plazo forzoso);<br/> c) Datos de contacto de los contratantes del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;<br/> d) Descripción del servicio de telecomunicaciones;<br/> e) Datos de contacto para consultar el estado de cuenta detalle de movimientos y/o consumos;<br/> f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;<br/> g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares;<br/> h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas;<br/> i) Página web para la consulta del aviso de privacidad; y<br/> j) Formas de cancelación;<br/> k) Causas de suspensión o cancelación de servicios.<br/> l) Medios de recarga disponibles. Procedimiento de abono de saldo;</p> | <p><b>Justificación:</b> El presente numeral incluye diversos incisos que imponen obligaciones que resultan de imposible incumplimiento conforme a la manera actual en que todos los operadores y autorizados comercializan los servicios de prepago.</p> <p>El c) pretende se individualice la carátula para cada consumidor, al solicitar se establezcan los datos de los contratantes, es decir del proveedor y el consumidor.</p> <p>Uno de los principales diferenciadores de los servicios de prepago con los servicios de postpago, es su naturaleza de anonimato al no recabar ningún dato del usuario, ni se realiza validación alguna de los mismos.</p> <p>Es necesario mencionar que ya existió una iniciativa (RENAUT) para tener un control más exacto sobre quiénes eran los usuarios de las líneas celulares y la cual no funcionó desde su creación desapareciendo eventualmente por completo esta obligación.</p> <p>De la misma manera el inciso m) y el inciso l) al requerir los cálculos de cargos del servicio y el procedimiento de abono de saldo respectivamente, implican una individualización de la carátula, en virtud de que las ofertas comerciales varían y por ende el cálculo de cargos y el abono de saldo no sean necesariamente iguales para todos los usuarios.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la modificación realizada en el comentario de ANATEL al 5.1.2.2.</p> |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   | <p>Conforme a lo anterior, el no recabar ni validar dato alguno de los usuarios, así como no indicar el cálculo de los cargos en algún documento, permite que este tipo de servicios puedan ser comercializados de manera sencilla, rápida y con una mayor distribución en diferentes tipos de punto de venta, incluidos los puntos de venta de terceros o hasta por medio digitales.</p> <p>La facilidad de comercializar este tipo de servicios, sin solicitar mayores requisitos a los consumidores más que el pago de una SIM y/o recarga, es el motivo por el cual se pudieron crear los operadores móviles virtuales y por el cual ese esquema ha podido proliferar en el mundo.</p> <p>Por último, el inciso i) aviso en caso de cualquier modificación al contrato de adhesión, consideramos que ya es una obligación a cumplir y no es necesario su inclusión como un requisito en la carátula para los servicios de prepago.</p> <p>Por lo anteriormente expuesto se solicita se modifique el inciso c) y se eliminen los incisos i, l y m.</p> |   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.2.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Objeto;</li> <li>b) Vigencia (no hay plazo forzoso);</li> <li>c) Datos de contacto de los contratantes;</li> <li>d) Descripción del servicio de telecomunicaciones;</li> <li>e) Datos de contacto para consultar el estado de cuenta;</li> <li>f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;</li> <li>g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares;</li> <li>h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas;</li> <li>i) Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión;</li> <li>j) Página web para la consulta del aviso de privacidad;</li> <li>k) Formas de cancelación;</li> <li>l) Procedimiento de abono de saldo;</li> <li>m) Cálculo de cargos del servicio; y</li> <li>n) Causas de suspensión o cancelación de servicios.</li> </ul> | <p>Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Objeto;</li> <li>b) Vigencia (no hay plazo forzoso);</li> <li>c) Datos de contacto de los <del>contratantes</del>; proveedores</li> <li>d) Descripción del servicio de telecomunicaciones;</li> <li>e) Datos de contacto para consultar el estado de cuenta;</li> <li>f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones;</li> <li>g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares;</li> <li>h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas;</li> <li><del>i) Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión;</del></li> <li>j) Página web para la consulta del aviso de privacidad;</li> <li>k) Formas de cancelación;</li> <li><del>l) Procedimiento de abono de saldo;</del></li> <li>m) <del>Cálculo de cargos del servicio</del></li> <li>n) Causas de suspensión o cancelación de servicios.</li> </ul> <p>La PROFECO puede requerir que se incluya en la carátula información adicional relacionada con el Contrato de adhesión de acuerdo al servicio de</p> | <p><b>Justificación:</b> Se modifica el inciso c), debido a que en el caso de la prestación de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, no es posible tener acceso a información de los usuarios, por lo que dicha información no podrá ser agregada a Carátula.</p> <p>Por otro lado, se elimina el inciso i), pues cualquier modificación al contrato de podrá notificar en los plazos establecidos por medios electrónicos.</p> <p>Finalmente, se eliminan los incisos l) y m), pues excede la información necesaria para una carátula.</p>   | <p><b>FLASH MOBILE</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la modificación realizada en el comentario de ANATEL al 5.1.2.2.</p> |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>La PROFECO puede requerir que se incluya en la carátula información adicional relacionada con el Contrato de adhesión de acuerdo al servicio de telecomunicaciones contratado.</p> | <p>telecomunicaciones contratado</p>            |   |   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.1.3</b><br/> <b>5.2.10.1</b><br/> <b>5.2.13.1</b><br/> <b>5.2.13.5</b></p>  | <p>Se sugiere realizar una nueva redacción.</p> | <p>El inciso a) prohíbe la modificación unilateral de términos y condiciones de contratación, salvo reducción de precios.<br/> Por otro lado, en el numeral 5.2.10.1 establece la obligación de dar aviso al consumidor con al menos 15 de anticipación sobre cualquier modificación a las condiciones originalmente contratadas.<br/> Adicionalmente, el numeral 5.2.13.1 indica que el Proveedor no podrá modificar las condiciones ofrecidas y pactadas durante un plazo forzoso, salvo que medie autorización del consumidor.<br/> Al respecto el numeral 5.2.13.5, refiere a que cuando un contrato de adhesión se sujete a un plazo forzoso no se podrá modificar el precio o la tarifa, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución de precio o incremento de servicios.</p>   | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que no se presentó propuesta de redacción.</p> |
|   |   | <p>Asimismo, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR) en su artículo 192 Fracción I establece lo siguiente:<br/> “..Artículo 192. En los contratos que celebren los concesionarios o autorizados con los usuarios y suscriptores para la prestación de los servicios se deberá observar lo establecido en esta Ley; serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas que:<br/> I. Permitan a los concesionarios o autorizados modificar unilateralmente el contenido del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones.<br/> Se podrán estipular en los contratos cláusulas que permitan modificar las condiciones de los mismos, únicamente cuando de manera expresa se establezca al aviso previo al usuario o suscriptor. En caso de cualquier cambio en las condiciones contractuales, se deberá avisar al usuario o suscriptor por cualquier medio, incluido el electrónico;..”<br/> Dicho artículo de la LFTyR da la posibilidad al Proveedor de modificar las condiciones del servicio siempre y cuando se de un aviso</p> |   |



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  |   | <p>previo al usuario.</p> <p>En Europa países como República Checa, Alemania, Italia, Holanda, España y Reino Unido tienen la posibilidad de aumentar precios de los servicios. Desde la Comisión Europea dentro del marco de revisión de telecomunicaciones se está proponiendo que dicho aumento sea con base en el índice de precios al consumidor y se regule de manera general para todos los países participantes.</p> <p><b>Justificación:</b> Se sugiere realizar una nueva redacción.</p>   |  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.2.2</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.2</b> Indicar el nombre o razón social del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como su domicilio, datos de localización y <del>Registro Federal de Contribuyentes.</del></p> | <p><b>5.2.2</b> Indicar el nombre o razón social del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como su domicilio, datos de localización.</p>  | <p><b>Comentario:</b> Va en la carátula.</p>   | <p><b>Georgina Reyes</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que la información puede ser incluida en la caratula como lo establece el inciso a) del numeral 5.1.2.1, pero de igual manera debe estar en el Contrato de Adhesión.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.2.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor.</p>                                       | <p><b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, y en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor <b>cuando se consienta la contratación de los servicios en una modalidad de Pospago.</b></p> | <p><b>Justificación:</b> De acuerdo con lo mencionado, la forma en que se comercializan los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad de Prepago imposibilita a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones poder obtener y validar los datos requeridos en el presente numeral. Se solicita precisar que esta obligación únicamente será aplicable para los contratos de Pospago.</p> <p>Por otro lado, actualmente en los contratos de adhesión los únicos datos solicitados a los consumidores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre o Razón Social</li> <li>• Domicilio</li> <li>• RFC</li> <li>• Teléfono</li> </ul> <p>En ningún supuesto se solicitan “datos de localización”, sin que de nuestra parte tengamos claro qué información desea la autoridad que los proveedores de servicios de telecomunicaciones soliciten a los consumidores, pudiendo en todo caso, interpretarse como una invasión de facultades a las autoridades que pueden solicitar la</p> | <p><b>ANATEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor, salvo que se trate de una contratación de servicios de prepago.</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | localización geográfica conforme a los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia.  |  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.2.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor.</p> | Eliminarlo.  |  | <p><b>Georgina Reyes</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que no se presentó justificación técnica.</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.2.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor.</p> | <p><b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor <b>cuando se consienta la contratación de los servicios en una modalidad de Pospago.</b></p> | <p><b>Justificación:</b> De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la forma en que se comercializan los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad de prepago imposibilitan a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones poder obtener y validar los datos requeridos en el presente numeral, por lo que se solicita se precise que esta obligación únicamente será aplicable para los contratos de pospago.</p>  | <p><b>AT&amp;T</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor, salvo que se trate de una contratación de servicios de prepago.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.2.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor.</p> | <p>5.2.3 Establecer el nombre o razón social, domicilio, <del>datos de localización</del> y en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor cuando se consienta la contratación de los servicios en una modalidad de Pospago.</p>     | <p><b>Justificación:</b> De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la forma en que se comercializan los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad de prepago imposibilitan a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones poder obtener y validar los datos requeridos en el presente numeral, por lo que se solicita se precise que esta obligación únicamente será aplicable para los contratos de pospago.</p> <p>Por otro lado, actualmente en los contratos de adhesión los únicos datos solicitados a los consumidores para la contratación de los servicios de pospago son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre o Razón Social</li> <li>• Domicilio</li> <li>• RFC</li> <li>• Teléfono</li> </ul> <p>En ningún supuesto se solicitan “datos de localización”, sin que de nuestra parte tengamos claro qué información desea la autoridad que los proveedores de servicios de telecomunicaciones solicitemos a los consumidores, pudiendo en todo caso interpretarse como una invasión de facultades a las autoridades que pueden solicitar la localización geográfica conforme a los Lineamientos de Colaboración en materia de Seguridad y Justicia.</p> | <p><b>CANIETI</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor, salvo que se trate de una contratación de servicios de prepago.</p>  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | Por lo anterior se solicita se elimine como dato a establecer en el contrato de adhesión "datos de localización" del consumidor.  |  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.2.3</b><br/> Dice:<br/> (5.2 Asimismo, los contratos de adhesión, deben estar registrados ante la PROFECO y deben contener, cuando menos lo siguiente)<br/> <b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor</p>   | <p>(5.2 Asimismo, los contratos de adhesión, deben estar registrados ante la PROFECO y deben contener, cuando menos lo siguiente)<br/> <b>5.2.3</b> En caso de la prestación de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor</p> | <p><b>Justificación:</b> Por la manera en que se comercializan los servicios de telecomunicaciones en la modalidad prepago, resulta en muchas ocasiones imposible contar con los datos por parte del usuario que se establecen en el presente numeral</p>   | <p><b>FLASH MOBILE</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>5.2.3</b> Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor, salvo que se trate de una contratación de servicios de prepago.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.2.6</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.2.6....</b><br/> ...<br/> En caso que el proveedor...</p>  | <p><b>5.2.6....</b><br/> ...<br/> En caso de que el proveedor...</p>  |   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>5.2.6</b><br/> ...<br/> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ...</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.2.7</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.2.7</b> Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones es el único responsable frente a los Consumidores por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado</p>   | <p>5.2.7<br/> Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones es el único responsable frente a los Consumidores por la prestación del servicio de telecomunicaciones originalmente contratado y de los bienes o servicios con costo adicional proporcionados por el Proveedor de Servicios o por terceros</p>  | <p><b>Justificación:</b> Se propone incluir en el numeral la definición de servicios de costo adicional proporcionados por terceros.</p>  | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que se encuentra definido "2.1 Bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado"</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.2.8</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.2.8</b> En caso de que el Proveedor de servicios de telecomunicaciones proporcione...</p>  | <p><b>5.2.8</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones proporcione...</p>   | <p><b>5.2.8</b> En caso de que el Proveedor de servicios de telecomunicaciones proporcione...</p>   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>5.2.8</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones...</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.2.10.1, 5.2.13.1 y 5.2.13.5</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.2.10.1</b> Establecer que se le dará aviso a los Consumidores, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.<br/> En caso de que el Consumidor se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede:</p> | <p>Se solicita se realice una revisión a la redacción de los tres numerales y se defina conforme a lo acordado en el Grupo de Trabajo lo referente a las modificaciones de términos y condiciones.</p>  | <p><b>Justificación:</b> Los tres numerales contemplan diferentes escenarios respecto a modificaciones de los términos y condiciones:<br/> 5.2.10.1: Si se puede realizar modificaciones a los términos y condiciones contratadas en tanto se notifique previamente con 15 días naturales de anticipación. En caso de no estar de acuerdo el consumidor, podrá solicitar el cambio forzoso o la rescisión del contrato.<br/> 5.2.13.1: En plazo forzoso sólo se puede modificar las condiciones ofrecidas salvo medie autorización del consumidor a excepción cuando genere un beneficio en favor del consumidor<br/> 5.2.13.1 : En plazo forzoso no se puede</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que dicha redacción está homologado con lo establecido en el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o</p> <p>Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del contrato sin penalización alguna.</p> <p><b>5.2.13.1</b> En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. No se requiere el consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Consumidor.</p> <p><b>5.2.13.5</b> En caso de que se sujete la vigencia del Contrato de adhesión a un plazo forzoso, establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.</p>   |  | <p>modificar el precio o tarifa, salvo una disminución del mismo o incremento de servicios</p>   |  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.2.10.1, 5.2.13.1 y 5.2.13.5</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.10.1</b> Establecer que se le dará aviso a los Consumidores, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</p> <p>En caso de que el Consumidor se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede:</p> <p>Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o</p> <p>Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del contrato sin penalización alguna.</p> <p><b>5.2.13.1</b> En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. No se requiere el</p> | <p>Se solicita se realice una revisión a la redacción de los tres numerales y se defina conforme a lo acordado en el Grupo de Trabajo lo referente a las modificaciones de términos y condiciones.</p> | <p><b>Justificación:</b> Los tres numerales contemplan diferente escenarios respecto a modificaciones de los términos y condiciones:</p> <p>5.2.10.1: Si se puede realizar modificaciones a los términos y condiciones contratadas en tanto se notifique previamente con 15 días naturales de anticipación. En caso de no estar de acuerdo el consumidor, podrá solicitar el cambio forzoso o la rescisión del contrato.</p> <p>5.2.13.1: En plazo forzoso sólo se puede modificar las condiciones ofrecidas salvo medie autorización del consumidor a excepción cuando genere un beneficio en favor del consumidor</p> <p>5.2.13.5 : En plazo forzoso no se puede modificar el precio o tarifa, salvo una disminución del mismo o incremento de servicios</p> | <p><b>CANIETI</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que dicha redacción está homologado con lo establecido en el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p>consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Consumidor.</p> <p><b>5.2.13.5</b> En caso de que se sujete la vigencia del Contrato de adhesión a un plazo forzoso, establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.</p>   |  |  |   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.2.10.1, 5.2.13.1 y 5.2.13.5</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.2.10.1</b> Establecer que se le dará aviso a los Consumidores, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.<br/> En caso de que el Consumidor se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede:<br/> Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o<br/> Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del contrato sin penalización alguna.<br/> <b>5.2.13.1</b> En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. No se requiere el consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Consumidor.<br/> <b>5.2.13.5</b> En caso de que se sujete la vigencia del Contrato de adhesión a un plazo forzoso, establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.</p> | <p>Se solicita realizar una revisión a la redacción de los tres numerales.</p> | <p><b>Justificación:</b> Se solicita realizar una revisión a la redacción de los tres numerales. En ellos se contemplan diferentes escenarios respecto a las posibles modificaciones:<br/> 5.2.10.1: Si se puede realizar modificaciones a los términos y condiciones contratadas en tanto se notifique previamente con 15 días naturales de anticipación. En caso de no estar de acuerdo el consumidor, podrá solicitar el cumplimiento cambio forzoso o la rescisión del contrato.<br/> 5.2.13.1: En plazo forzoso sólo se pueden modificar las condiciones ofrecidas cuando medie autorización del consumidor a menos que éstas generen un beneficio en favor del consumidor.<br/> 5.2.13.5: En plazo forzoso no se puede modificar el precio o la tarifa, salvo que exista una disminución del mismo o incremento de servicios.<br/> La LFTR en el artículo 192, fracción I, establece lo siguiente:<br/> <i>"En los contratos que celebren los concesionarios o autorizados con los usuarios y suscriptores para la prestación de los servicios se deberá observar lo establecido en esta Ley; serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas que:</i><br/> I. <i>Permitan a los concesionarios o autorizados modificar unilateralmente el contenido del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones.</i><br/> <i>Se podrán estipular en los contratos cláusulas que permitan modificar las condiciones de los mismos, únicamente cuando de manera expresa se establezca al aviso previo al usuario o suscriptor. En caso de cualquier cambio en las condiciones contractuales, se deberá avisar al usuario o suscriptor por cualquier medio, incluido el electrónico:..".</i><br/> Dicho artículo de la LFTR permite modificar las condiciones del servicio siempre y cuando</p> | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que dicha redacción está homologado con lo establecido en el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | <p>se dé aviso previo al usuario.</p> <p>En países como República Checa, Alemania, Italia, Holanda, España y Reino Unido existe la posibilidad de aumentar los precios de los servicios. La Comisión Europea dentro del marco de revisión de telecomunicaciones, se está proponiendo que dicho aumento sea con base en el índice de precios al consumidor y se regule de manera general para todos los países participantes.</p> <p>Solicitamos que los Proveedores tengan la posibilidad de realizar modificaciones a las condiciones contratadas, siempre y cuando se hagan los avisos de notificación correspondientes</p>                            |  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.2.10.1, 5.2.13.1 y 5.2.13.5</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.2.10.1</b> Establecer que se le dará aviso a los Consumidores, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</p> <p>En caso de que el Consumidor se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede:</p> <p>a) Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o</p> <p>b) Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del Contrato de adhesión sin penalización alguna.</p> <p><b>5.2.13.1</b> En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. No se requiere el consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Consumidor.</p> <p><b>5.2.13.5</b> En caso de que se sujete la vigencia del Contrato de adhesión a un plazo forzoso, establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.</p> | <p><b>5.2.10.1</b> Establecer que se le dará aviso a los Consumidores, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita <b>siempre y cuando el Cliente no se encuentre sujeto a un plazo forzoso de lo contrario estará a lo citado en los numerales 5.2.13.1</b></p> <p><b>5.2.13.1</b> En caso de que el Consumidor se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión, éste puede:</p> <p>a) Exigir el cumplimiento del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o</p> <p>b) Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del Contrato de adhesión sin penalización alguna.</p> <p><b>5.2.13.5</b> ELIMINAR</p> | <p><b>Justificación:</b> En los numerales 5.2.13.1 y 5.2.13.5 se señala que no es posible modificar las condiciones ofrecidas y pactadas; sin embargo, en el numeral 5.2.10.1 se refiere al cambio en las condiciones pactadas lo que a todas luces se contraponen y se presta a confusión.</p> <p>Por lo que se sugiere delimitar el numeral 5.2.10.1 sin que aplique para un plazo forzoso, agregando lo siguiente:</p> <p><b>“...Siempre y cuando el Cliente no se encuentre sujeto a un plazo forzoso de lo contrario estará a lo citado en el numeral 5.2.13.1”</b></p> <p>El numeral 5.2.13.1 quedaría igual y se sugiere eliminar el 5.2.13.5</p> | <p><b>AXTEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que dicha redacción está homologado con lo establecido en el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.13.5</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.13.5</b> En caso de que se sujete la vigencia del Contrato de adhesión a un plazo forzoso, establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.</p>   |   | <p><b>Comentario:</b> "plazo " se contrapone con que se pueden cancelar los contratos de adhesión en cualquier momento</p>   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que dicha redacción está homologado con lo establecido en el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.14</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.14</b> Establecer la fecha, lugar y horario de entrega y/o instalación del Equipo Terminal de Telecomunicaciones, el cual no puede ser mayor a 10 (diez) hábiles a partir de la firma del Contrato de adhesión.</p>   |   | <p><b>Justificación:</b> Este es un requisito de Carátula y no de Contrato de adhesión.</p>  | <p><b>ANATEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la redacción aprobada en el comentario de CANIETI al 5.2.14.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.14</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.14</b> Establecer la fecha, lugar y horario de entrega y/o instalación del Equipo Terminal de Telecomunicaciones, el cual no puede ser mayor a 10 (diez) hábiles a partir de la firma del Contrato de adhesión.</p>   | <p>ELIMINAR</p>   | <p><b>Justificación:</b> Se trata de una descripción que debe encontrarse en la Carátula, no en el Contrato de adhesión. Por tanto se solicita su <b>eliminación</b>.</p>  | <p><b>AXTEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la redacción aprobada en el comentario de CANIETI al 5.2.14.</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.14</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.14</b> Establecer la fecha, lugar y horario de entrega y/o instalación del Equipo Terminal de telecomunicaciones, el cual no puede ser mayor a 10 (diez) hábiles a partir de la firma del Contrato de adhesión.</p>   | <p>5.2.14 Establecer la fecha, lugar y horario de que la entrega y/o instalación del Equipo Terminal de telecomunicaciones, el cual no puede ser en caso de requerirse, no podrá darse en un plazo mayor a 10 (diez) hábiles a partir de la firma del Contrato de Adhesión, con excepción de aquellos casos, en los que sea necesario que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones realice adecuaciones u obras adicionales para la correcta prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, en cuyo caso dicha fecha deberá ser acordada con el Consumidor.</p>  | <p><b>Justificación:</b> Para algunos Proveedores de Servicios Fijos, resulta necesario realizar trabajos adicionales para el acondicionamiento de las premisas en las que instalarán los equipos para proceder a la prestación de los servicios y, aun cuando se trata de situaciones excepcionales, es necesario contar con la flexibilidad para que en dichos casos se pueda programar con el Cliente la realización de los trabajos necesarios en el tiempo que se requiera.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>5.2.14</b> Establecer que la entrega y/o instalación del Equipo Terminal de telecomunicaciones, en caso de requerirse, no podrá darse en un plazo mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato de Adhesión.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.15</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.15</b> Establecer que en caso de que no pueda iniciarse la prestación del servicio por causas atribuibles al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor, debiendo pagar el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones una penalidad por su incumplimiento.</p> | <p><b>5.2.15</b> Establecer que en caso de que no pueda iniciarse la prestación del servicio por causas atribuibles al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor, debiendo pagar el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones una penalidad por su incumplimiento, las cuales deben ser razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales para las partes y no pueden ser superiores al monto insoluto de la obligación principal. Corresponde a la PROFECO</p> |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que no se presentó una propuesta técnica que ayude a la revisión de la propuesta.</p>   |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | valorar la razonabilidad, reciprocidad, equidad y proporcionalidad en el momento de la aprobación de cualquier Contrato de adhesión de las penas a que se refiere éste párrafo. |  |  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.2.17</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.17</b> Establecer con claridad los supuestos por los cuales el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cobra los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.</p>  |   | <p><b>Justificación:</b> Este numeral debe formar parte de las condiciones comerciales de la oferta, debe trasladarse a la Carátula como parte de los Servicios contratados.</p>   | <p><b>ANATEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se traslada el numeral 5.2.17 al 5.1.2.1 quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>I)</b> Establecer con claridad los supuestos por los cuales el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cobra los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta y el momento a partir de cuándo inicia y termina el cobro por el servicio de telecomunicaciones y su vigencia.</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.2.17, 5.2.17.1, 5.2.17.2 y 5.2.17.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.17</b> Establecer con claridad los supuestos por los cuales el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cobra los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.</p> <p><b>5.2.17.1</b> En caso de que el cobro de los Servicios de Telecomunicaciones sea por tiempo, debe establecer con claridad el momento a partir de cuándo inicia y termina el cobro por el servicio de telecomunicaciones.</p> <p><b>5.2.17.2</b> En caso de que el cobro de los Servicios de Telecomunicaciones sea por evento, debe establecer con claridad los supuestos que lo originan y su vigencia.</p> <p><b>5.2.17.3</b> En caso de que el cobro de los Servicios de Telecomunicaciones sea por capacidad para el acceso a internet, debe establecer con claridad sus características y el momento en que inicia y termina su consumo</p> | Se solicita eliminar el 5.2.17, 5.2.17.1, 5.2.17.2 y 5.2.17.3   | <p><b>Justificación:</b> Estas disposiciones se incluyen en las condiciones comerciales de los registros tarifarios que se realizan y cambian de oferta en oferta por lo que no pueden formar parte del clausulado del contrato.</p>   | <p><b>CANIETI</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se eliminan los numerales 5.2.17.1, 5.2.17.2 y 5.2.17.3 y se traslada el numeral 5.2.17 al 5.1.2.1 quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>I)</b> Establecer con claridad los supuestos por los cuales el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cobra los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta y el momento a partir de cuándo inicia y termina el cobro por el servicio de telecomunicaciones y su vigencia.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.2.17, 5.2.17.1, 5.2.17.2 y 5.2.17.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.17</b> Establecer con claridad los supuestos por los cuales el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cobra los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.</p> <p><b>5.2.17.1</b> En caso de que el cobro de los Servicios de Telecomunicaciones sea por tiempo, debe establecer con claridad el momento a partir de</p>   | ELIMINAR  | <p><b>Justificación:</b> Estos numerales no pueden establecerse tal cual. Se trata de ofertas y planes comerciales que pueden variar; en su caso, deben eliminarse y/o establecerse en la carátula donde se refiere a un plazo forzoso el cual no puede sufrir modificaciones.</p> | <p><b>AXTEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se eliminan los numerales 5.2.17.1, 5.2.17.2 y 5.2.17.3 y se traslada el numeral 5.2.17 al 5.1.2.1 quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>I)</b> Establecer con claridad los supuestos por los cuales el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cobra los servicios</p>  |



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p>cuándo inicia y termina el cobro por el servicio de telecomunicaciones.</p> <p><b>5.2.17.2</b> En caso de que el cobro de los Servicios de Telecomunicaciones sea por evento, debe establecer con claridad los supuestos que lo originan y su vigencia.</p> <p><b>5.2.17.3</b> En caso de que el cobro de los Servicios de Telecomunicaciones sea por capacidad para el acceso a internet, debe establecer con claridad sus características y el momento en que inicia y termina su consumo</p>   |   |   | <p>de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta y el momento a partir de cuándo inicia y termina el cobro por el servicio de telecomunicaciones y su vigencia.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.19</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.19</b> Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones presta los Servicios de Telecomunicaciones de forma continua y da aviso a los consumidores, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando a causa de los trabajos de mantenimiento se repercute en la prestación del servicio de telecomunicaciones, en forma generalizada o significativa, atendiendo las disposiciones generales aplicables.</p> | <p>Eliminar párrafo.</p>                        | <p><b>Justificación:</b> Esta obligación es referente a la operación de la Red por lo que debiera estar en la esfera de competencia del Instituto, ya que las actividades de mantenimiento deben ser imperceptibles para los usuarios.</p>  | <p><b>ANATEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina el numeral 5.2.19.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.19</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.19</b> Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones presta los Servicios de Telecomunicaciones de forma continua y da aviso a los consumidores, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando a causa de los trabajos de mantenimiento se repercute en la prestación del servicio de telecomunicaciones, en forma generalizada o significativa, atendiendo las disposiciones generales aplicables.</p> | <p>Se solicita eliminar el numeral completo</p> | <p><b>Justificación:</b> Las acciones de mantenimiento que realizan los proveedores son diarias, continuas y siempre intentando la menor afectación de los servicios provistos al consumidor razón por la cual los mismos son imperceptibles y se realizan bajo estándares internacionales.<br/>En este sentido no consideramos factible el envío de avisos de mantenimiento ya que estos pueden producir molestia, confusión y saturación de información para los usuarios.<br/>Finalmente este tipo de actividades se encuentran reguladas por el Instituto a través de lineamientos de calidad correspondientes.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina el numeral 5.2.19.</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.19</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.19</b> Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones presta los Servicios de Telecomunicaciones de forma continua y da aviso a los consumidores, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando a causa de los trabajos de mantenimiento se repercute en la prestación del servicio de telecomunicaciones, en forma generalizada o significativa, atendiendo las</p>                                     | <p>ELIMINAR</p>                                 | <p><b>Justificación:</b> No procede un aviso de esta naturaleza al Consumidor toda vez que generaría una inquietud constante al mismo tomando como base el que los trabajos de mantenimiento son constantes y en la mayoría de las ocasiones no causa afectación alguna, cabe resaltar que este tipo de avisos desembocarían en un número considerable de quejas infundadas.<br/>Lo anterior, aunado al hecho de que estos trabajos se encuentran regulados por el IFT.</p>   | <p><b>AXTEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina el numeral 5.2.19 y derivado de dicho comentario se elimina el numeral 8.4.</p>     |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p>disposiciones generales aplicables.<br/>Lo anterior, aunado al hecho de que estos trabajos se encuentran regulados por el IFT.</p>  |  |  |   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.20</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.20</b> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.<br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> | <p>5.2.20 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones <del>y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.</del><br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> | <p><b>Justificación:</b> La anterior NOM no consideraba el concepto de perjuicios, mismos que deberían continuar fuera de esta normativa, ya que en todo caso, la vía para su reclamo no es a través de la Profeco.</p>  | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>5.2.18</b> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.<br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p>      |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.20</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.20</b> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.<br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> | <p>Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones. <del>y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.</del><br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p>       | <p><b>Justificación:</b> Se elimina la última oración del primer párrafo, debido a que las determinaciones de la PROFECO deberán ser finales, y no dejar abierta la posibilidad de que el consumidor acuda a otra autoridad a buscar una resolución favorable. Por otro lado, la redacción de este punto deja abierto a interpretación quién podrá reclamar los daños y perjuicios</p> | <p><b>FLASH MOBILE</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>5.2.18</b> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.<br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.20 y 5.2.23.2</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.20</b> Establecer que en caso de que el servicio no</p>   | <p><b>5.2.20</b> Establecer que en caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no preste los Servicios de Telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad</p>  | <p><b>Justificación:</b> En virtud de que los numerales 5.2.20 y 5.2.23.2 contienen obligaciones similares y versan sobre el mismo concepto se propone unificarlos en un mismo numeral.</p>  | <p><b>AT&amp;T</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el la procedencia de los comentarios de CANIETI Y</p>   |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> <p><b>5.2.23.2</b> Establecer que en caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no preste los Servicios de Telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, el Consumidor tiene el derecho a exigir que se cumplan dichos términos o condiciones o a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que haya lugar a favor del Consumidor en términos de la LFPC, LFTR y demás disposiciones aplicables.</p> | <p>del proveedor, así como en los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, el Consumidor tiene derecho a que se le compense la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p>   |  | <p>FLASH MOBILE al 5.2.20.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.20 y 5.2.23.2</b><br/><b>Dice:</b></p> <p><b>5.2.20</b> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> <p><b>5.2.23.2</b> Establecer que en caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no preste los Servicios de Telecomunicaciones en la forma y</p>  | <p><b>5.2.20</b> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> <p><b>5.2.23.2</b> ELIMINAR</p> | <p><b>Justificación:</b> Las disposiciones contenidas en numerales 5.2.20 y 5.2.23.2 refieren a obligaciones de una misma índole por tanto se solicita unificar y eliminar el punto 5.2.23.2</p> <p>Así mismo se requiere eliminar del 5.2.20 lo siguiente:</p> <p><b>“y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios”</b></p> <p>Al establecerlo la Autoridad se excede de las facultades que tiene conferidas como Autoridad meramente administrativa; es decir, la vía para su reclamo no es a través de la Profeco.</p> | <p><b>AXTEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>5.2.18</b> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p>términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, el Consumidor tiene el derecho a exigir que se cumplan dichos términos o condiciones o a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que haya lugar a favor del Consumidor en términos de la LFPC, LFTR y demás disposiciones aplicables</p>  |   |   |  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.2.20 y 5.2.23.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.2.20</b> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> <p><b>5.2.23.2</b> Establecer que en caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no preste los Servicios de Telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, el Consumidor tiene el derecho a exigir que se cumplan dichos términos o condiciones o a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que haya lugar a favor del Consumidor en términos de la LFPC, LFTR y demás disposiciones aplicables.</p> | <p>5.2.20 Establecer que en caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no preste los Servicios de Telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como en los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, el Consumidor tiene derecho a que se le compense la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones y sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.</p> | <p><b>Justificación:</b> En virtud de que los numerales 5.2.20 y 5.2.23.2 contienen obligaciones similares y versan sobre el mismo concepto se propone unificarlos en un mismo numeral.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que se subsano con la modificación al 5.2.20.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.2.23.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.2.23.1</b> Establecer que la rescisión y/o cancelación</p>  | <p><b>5.2.23.1</b><br/> En caso de existir equipos proporcionados por el prestador de Servicios de Telecomunicaciones en comodato, la cancelación de los servicios operará una</p>  | <p><b>Justificación:</b> La redacción no contempla a los Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que prestan los equipos en comodato, en cuyo caso, no se puede dar</p>                | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que se</p>  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p>anticipada del contrato no exime al Consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios de Telecomunicaciones utilizados y, en su caso, el costo remanente del equipo terminal de telecomunicaciones y el pago de la pena convencional que resulte aplicable. Establecer que los consumidores pueden cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita</p>  | <p>vez que el consumidor devuelva la totalidad de los equipos y pague los servicios efectivamente prestados a la fecha de cancelación</p> <p>Establecer que los consumidores pueden cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, <b>así como las excepciones o condiciones aplicables a la cancelación expedita.</b></p>  | <p>la cancelación expedita, si existen saldos pendientes del servicios o si no se han entregado equipos propiedad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p>  | <p>subsano con la modificación al 5.2.20.</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.28</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>5.2.28</b> Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones se encuentra obligado a entregar gratuitamente en el domicilio del Consumidor, un estado de cuenta, recibo y/o factura desglosada, correspondiente a los Servicios de Telecomunicaciones contratados, por lo menos de manera mensual.</p> <p>Los Consumidores pueden pactar con el Proveedor para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita que al efecto se acuerde entre ambas partes.</p>  | <p>Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones se encuentra obligado a entregar gratuitamente en el domicilio del Consumidor, <b>o a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita</b>, un estado de cuenta, recibo y/o factura desglosada, correspondiente a los Servicios de Telecomunicaciones contratados, por lo menos de manera mensual.</p> <p><del>Los Consumidores pueden pactar con el Proveedor para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita que al efecto se acuerde entre ambas partes.</del></p>   | <p><b>Justificación:</b> Como se mencionó anteriormente, la regulación admite que el estado de cuenta, recibo y/o factura sea entregada al consumidor a través de cualquiera de los medios que se enumeran.</p> <p>Por lo anterior, deberá ser el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones quien decida la manera ideal de hacer llegar tales documentos, de conformidad con lo mencionado anteriormente en el presente documento.</p>   | <p><b>FLASH MOBILE</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede debido a que la opción de que se haga por otro medio ya se encuentra establecida en el segundo párrafo del numeral 5.2.28.</p>      |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/><b>5.2.32.1</b><br/><b>Dice:</b><br/>Establecer que, una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, se suspende cualquier facultad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de interrumpir los Servicios de Telecomunicaciones. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió posterior a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de la misma, la PROFECO debe exhortar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para restablecerlo. Si el servicio de telecomunicaciones se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el restablecimiento del servicio.</p> <p>En todos los casos, el Consumidor no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios de Telecomunicaciones contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.</p> | <p>Asimismo, se debe establecer que, una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, se suspende cualquier facultad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de interrumpir los Servicios de Telecomunicaciones. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió posterior a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de la misma, la PROFECO debe exhortar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para restablecerlo. Si el servicio de telecomunicaciones se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el restablecimiento del servicio.</p> <p>En todos los casos, el Consumidor no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios de Telecomunicaciones contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.</p> <p><b>Para efectos de lo anterior, para el caso de los servicios de telecomunicaciones provistos en la modalidad prepago, no se considerará que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ha</b></p> | <p><b>Justificación:</b> Se solicita la aclaración establecida en el presente punto, toda vez que los planes contratados por los usuarios de servicios de prepago tiene una vigencia determinada y preestablecida, misma que puede terminar antes de que se resuelva una probable disputa con el consumidor. En este sentido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no deberá estar obligado a continuar prestando un servicio por el cual aún no se ha realizado ningún depósito.</p> | <p><b>FLASH MOBILE</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede, toda vez que se subsano con la modificación del 5.1.2.2 para el esquema de prepago en el comentario de ANATEL a dicho numeral.</p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | <p><b>interrumpido los Servicios de Telecomunicaciones cuando tal interrupción se deba a la terminación de la vigencia del plan, saldo o servicio contratado.</b></p>  |  |   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.4.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.4.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil, deben informar a sus Consumidores que reciban el servicio bajo la modalidad de Prepago, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, que sus servicios serán cancelados.<br/> Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cancelar el servicio previo aviso a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trecientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.</p> | <p><b>5.4.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil <b>bajo la modalidad de Prepago</b>, deben informar a sus Consumidores <b>su política comercial sobre líneas de prepago a fin de que conozca los tiempos de actividad de la misma hasta su consecuente cancelación.</b><br/> Para que la cancelación de la <b>línea</b> sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no podrá cancelar la <b>línea</b> hasta que transcurra en exceso el término de 365 (trecientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.</p>       | <p><b>Justificación:</b> Es importante distinguir entre los conceptos de Servicio y Línea Telefónica. En los servicios de telecomunicaciones de Prepago lo que se cancela es la línea. Es en este sentido en que se entiende la presente obligación y el derecho que se pretende salvaguardar; que el consumidor esté debidamente informado, y con tiempo de antelación, que de no realizar recarga alguna su línea será cancelada.<br/> Estos servicios son adquiridos a través de una recarga y utilizados bajo demanda, mismos que dependiendo del monto de recarga tienen una vigencia pudiendo ser de 1, 2, 5 10, etc. días.<br/> Resulta erróneo establecer que “sus servicios serán cancelados”, ya que los servicios no se cancelan, simplemente vencen al concluir la vigencia del saldo y, en su caso, resultaría de imposible cumplimiento el notificar con 30 días de anticipación que sus “servicios serán cancelados” en recargas con vigencia menor a este plazo.</p>   | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis y procedencia de la propuesta de CANIETI al 5.4.1.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.4.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.4.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil, deben informar a sus Consumidores que reciban el servicio bajo la modalidad de prepago, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, que sus servicios serán cancelados.<br/> Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cancelar el servicio previo aviso a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trecientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.</p> | <p><b>5.4.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil bajo la modalidad de prepago, deben informar a sus Consumidores, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, <b>a que su línea sea cancelada por inactividad conforme a las políticas comerciales vigentes.</b><br/> Para que la cancelación <b>de la línea</b> sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones <b>no podrá cancelar la línea hasta que transcurra en exceso el término de 365 (trecientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.</b></p> | <p><b>Justificación:</b> En el presente numeral es importante distinguir entre los conceptos de “Servicio” y “Línea telefónica”.<br/> Los Servicios de Telecomunicaciones en la modalidad de prepago son adquiridos a través de una recarga realizada por el consumidor y utilizados bajo demanda, mismos que dependiendo del monto de recarga, la cual puede ser de 1, 2, 5 10, etc. días.<br/> Por lo que resulta erróneo establecer para los servicios de prepago que “sus servicios serán cancelados”, ya que los servicios no se cancelan, simplemente vencen al concluir su vigencia y en su caso resultaría de imposible cumplimiento el notificar con 30 días de anticipación que sus “servicios serán cancelados” en recargas con vigencia menor a este plazo.<br/> En los servicios de telecomunicaciones de prepago lo que se cancela es la línea telefónica y es en este sentido en que se entiende la presente obligación y el derecho que se pretende salvaguardar; que el consumidor esté debidamente informado y con tiempo de antelación que de no realizar recarga alguna su línea será cancelada.</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis y procedencia de la propuesta de CANIETI al 5.4.1.</p> |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   | <p>Por lo anterior se solicita la adecuación del presente numeral a lo que operativamente hoy en día se realiza, la cancelación de la línea telefónica y no así de los servicios.</p>   |   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.4.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.4.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil, deben informar a sus Consumidores que reciban el servicio bajo la modalidad de prepago, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, que sus servicios serán cancelados.<br/> Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cancelar el servicio previo aviso a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (treientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.</p> | <p>Se propone modificar el numeral para quedar como sigue:<br/> 5.4.1 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil, deben informar a sus Consumidores <del>que reciban el servicio bajo la modalidad</del> su ciclo de vida para líneas de prepago, <del>con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, que sus servicios serán cancelados.</del> en la que se especifiquen los tiempos en los que se considera a una línea activa, cuándo entra en suspensión y cuándo se realiza la cancelación de la misma.<br/> Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones <del>debe cancelar el servicio previo aviso a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita,</del> solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (treientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.</p> | <p><b>Justificación:</b> El ciclo de vida de una línea de prepago tiene diferentes facetas, dependiendo de si existe saldo o no en la misma. De hecho hay momentos en que la línea puede permitir exclusivamente la recepción de tráfico y, posteriormente, la suspensión bidireccional de servicios, con lo que estaría impedido para recibir SMS..<br/> En ese sentido, El usuario de prepago ni si quiera debe solicitar la cancelación de su línea, ya que esta al momento de quedarse sin saldo, empieza a moverse su ciclo, hasta finalizar. En este sentido, se solicita que la obligación que se imponga a los PST es la de publica el ciclo de vida de sus líneas de prepago y darlo a conocer a sus usuarios o que este forma parte del clausulado de su contrato de adhesión, a fin de que se vite que los usuarios realicen recargas sobre números ya cancelados.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>5.4.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil, deben informar a sus Consumidores su ciclo de vida para servicios de prepago, en la que se especifiquen los tiempos en los que se considera a un servicio activo, cuándo entra en suspensión y cuándo se realiza la cancelación de la misma.<br/> Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sólo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (treientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.4.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.4.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil, deben informar a sus Consumidores que reciban el servicio bajo la modalidad de prepago, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, que sus servicios serán cancelados.<br/> Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cancelar el servicio previo aviso a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (treientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.</p> | <p>1 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil, deben informar a sus Consumidores que reciban el servicio bajo la modalidad de prepago, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, que sus servicios serán cancelados.<br/> En el caso del servicio móvil prestado en modalidad prepago, la notificación a que se refiere el párrafo anterior deberá enviarse con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que la línea sea cancelada por falta de depósito de saldo en términos establecidos por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.<br/> Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cancelar el servicio previo aviso a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (treientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en</p>            | <p><b>Justificación:</b> Se realiza la precisión establecida en el numeral presente, toda vez que la terminación de la vigencia de los planes contratados en modalidad prepago no deberá entenderse como la cancelación de los servicios, ni deberá notificarse con 30 días de anticipación al usuario.</p>   | <p><b>FLASH MOBILE</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis y procedencia de la propuesta de CANIETI al 5.4.1.</p>   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | que expiró dicho saldo.  |  |  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.4.2</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.4.2</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, no importando el motivo de cancelación del Servicio de Telecomunicaciones, debe otorgar un folio, mismo que puede ser entregado, a elección del Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</p>   | Eliminar   | <p><b>Justificación:</b> Al otorgar al Consumidor, un folio de cancelación del Servicio sin importar el motivo, complica en su caso el que se pueda realizar el cobro del servicio que a la fecha de la solicitud hubiese podido utilizar. Esto aunado a que en el contrato se establecerá los mecanismos para la rescisión y/o cancelación.</p> | <p><b>AXTEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>5.4.2</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, no importando el motivo de cancelación del Servicio de Telecomunicaciones, debe otorgar un folio o registro, mismo que puede ser entregado, a elección del Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.</p>  |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.4.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del contrato, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución.</p> | <p><b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del contrato, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución, <b>cuando así corresponda.</b></p> | <p><b>Justificación:</b> Por su naturaleza no todas las garantías son devueltas, existen garantías que se cancelan por lo que se solicita se precise en el presente numeral "cuando así corresponda",</p>  | <p><b>AT&amp;T</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del Contrato de adhesión, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución, cuando así corresponda.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.4.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del contrato, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución.</p> | <p><b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del contrato, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución, <b>cuando así corresponda.</b></p> | <p><b>Justificación:</b> Por su naturaleza no todas las garantías son devueltas, existen algunas que se cancelan.</p>  | <p><b>ANATEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del Contrato de adhesión, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución, cuando así corresponda.</p>   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b></p> <p><b>5.4.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del contrato, deben informar a sus Consumidores de</p>   | <p><b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del Contrato de adhesión, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir <b>para la aplicación de esta garantía</b></p>       | <p><b>Justificación:</b> La mayoría de las ocasiones está garantía se aplica en la última renta del mes y/o adeudos pendientes, inclusive por solicitud del Consumidor. Por tanto se sugiere modificar la redacción toda vez que no es posible establecer una obligación de devolución</p>   | <p><b>AXTEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por las propuestas de AT&amp;T, ANATEL y CANIETI al numeral 5.4.3.</p>   |



|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p>forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución</p>   |   |  |   |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.4.3</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del contrato, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución.</p>   | <p>5.4.3 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del contrato, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución, <b>cuando así corresponda.</b></p>   | <p><b>Justificación:</b> Por su naturaleza no todas las garantías son devueltas, existen garantías que se cancelan por lo que se solicita se precise en el presente numeral "cuando así corresponda".</p>  | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>5.4.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del Contrato de adhesión, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución, cuando así corresponda.</p> |
| <p><b>5. De los Contratos de Adhesión</b><br/> <b>5.4.3 segundo párrafo</b><br/> <b>Dice:</b><br/> ...<br/> Una vez que el Consumidor solicite la devolución de la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe efectuar la devolución correspondiente en el ciclo de facturación posterior al de la rescisión y/o cancelación. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede negar la devolución de la garantía, excepto cuando el Consumidor presente adeudos pendientes, situación que debe informarse por escrito al Consumidor de manera detallada.</p> | <p>...<br/> Una vez que el Consumidor solicite la devolución de la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe efectuar la devolución correspondiente en el ciclo de facturación posterior al de la rescisión y/o cancelación. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede negar la devolución de la garantía, excepto cuando el Consumidor presente adeudos pendientes, situación que debe informarse por escrito al Consumidor de manera detallada.</p> |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede toda vez que no se encontró la propuesta de modificación.</p>  |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/> <b>6.2.6</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>6.2.6</b> Permitir que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas por escrito al consumidor que celebró el Contrato de adhesión en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas, a través del medio que éste elija.</p>  | <p>ELIMINAR</p>   | <p><b>Justificación:</b> Para que una contratación de servicios se considere válida, de acuerdo con lo establecido en la LFPC, se debe contar con el consentimiento expreso del consumidor. En este sentido los PST han asegurado que todos sus medios de contratación cubran dicho supuesto y cuenten con los medios de prueba y acreditación del mismo. Sin embargo, imponer la obligación de que una vez realizada la contratación se deban confirmar todos los términos de lo contratado por escrito, puede causar diversos problemas, ya que puede haber el tema de tener ofertas desactualizadas, clientes que no entiendan lo escrito, etc demás de la inversión e implementación que podría causar esto.</p> | <p><b>AXTEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis a la propuesta de FLASH MOBILE al 6.2.6.</p>  |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/> <b>6.2.6</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>6.2.6</b> Permitir que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas por escrito al consumidor que celebró el Contrato de adhesión en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas, a través del medio que éste elija.</p>  | <p>Eliminar.</p>  | <p><b>Justificación:</b> Este numeral es confuso ya que refiere a "condiciones pactadas", lo que conlleva a interpretaciones diversas y con ello generar que se soliciten confirmaciones y despliegue de trabajo innecesarios.<br/> Para que una contratación de servicios se considere válida, de acuerdo con lo establecido en la LFPC, se debe contar con el consentimiento expreso del consumidor. En</p>  | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis a la propuesta de FLASH MOBILE al 6.2.6.</p>  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  |   | este sentido los PST han asegurado que todos sus medios de contratación cubran dicho supuesto y cuenten con los medios de prueba y acreditación del mismo. Sin embargo, imponer la obligación de que una vez realizada la contratación se deban confirmar todos los términos de lo contratado por escrito, puede causar diversos problemas, ya que puede haber el tema de tener ofertas desactualizadas, clientes que no entiendan lo escrito, etc demás de la inversión e implementación que podría causar esto.  |  |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/> <b>6.2.6</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>6.2.6</b> Permitir que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas por escrito al consumidor que celebró el Contrato de adhesión en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas, de conformidad con lo establecido por el Prestador de Servicios de Telecomunicaciones en el Contrato de adhesión correspondiente. a través del medio que éste elija.</p> | <p>Permitir que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas por escrito al consumidor que celebró el Contrato de adhesión en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas, de conformidad con lo establecido por el Prestador de Servicios de Telecomunicaciones en el Contrato de adhesión correspondiente. a través del medio que éste elija.</p> | <p><b>Justificación:</b> Deberá ser el Prestador de Servicio de Telecomunicaciones quien elija cómo realizar esta notificación, tomando en cuenta los medios de los cuales dispone para comunicarse con el usuario.</p>  | <p><b>FLASH MOBILE</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>6.2.6</b> Permitir que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al consumidor que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.</p> |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/> <b>6.2.7</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>6.2.7</b> El Consumidor puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuente el Proveedor de servicios de telecomunicaciones...</p>   | <p><b>6.2.7</b> El Consumidor puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuente el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones...</p>  |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>6.2.7</b> El Consumidor puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuente el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones...</p>  |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/> <b>6.2.8</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>6.2.8</b> En los sistemas de atención telefónica, dentro del primer menú de opciones se debe incluir la opción relativa a que el Consumidor pueda hablar con personal capacitado para la atención a clientes.</p>  | <p><b>6.2.8</b> En los sistemas de atención telefónica, se debe incluir la opción relativa a que el Consumidor pueda hablar con personal capacitado para la atención a clientes en las opciones que requieran de información adicional y/o autorización del consumidor, así como las relativas a dudas y aclaraciones</p>   | <p><b>Justificación:</b> Antes de exponer cualquier argumento, consideramos necesario recordar que las obligaciones que se establezcan en la presente Norma Oficial Mexicana será lo que regule la prestación de los servicios de telecomunicaciones por los siguientes cinco años, por lo que resulta indispensable que cualquier nueva obligación se piense considerando nuevas soluciones tecnológicas futuras y no necesariamente en prácticas actuales que pueden estar en desuso en muy poco tiempo.<br/> En los últimos años, los canales de atención a usuarios tradicionales como es la opción de hablar con un ejecutivo del centro de atención telefónica presentan una tendencia de uso a la baja, esta tendencia de desuso responde a una relación directa y proporcional con la creación de diversos canales de atención como son las aplicaciones, chat (vía web o chat), chatbot, videochat, multicanalidad, etc; que no sólo brindan más opciones a los consumidores para atender sus dudas y quejas, sino también representan una manera</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis realizado a la propuesta de CANIETI al 6.2.8.</p>   |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>más eficiente de ofrecer soluciones a los usuarios finales y responder a las exigencias tecnológicas de atención a usuarios que puedan presentarse en los próximos cinco años.</p> <p>Actualmente los IVR que operan para ofrecer los servicios de atención telefónica a los usuarios, están programados para brindar a los consumidores las opciones necesarias para obtener la información que requieren de manera automatizada a través de procesos "autogestionados" y con ello evitar que exista un encolamiento excesivo de llamadas hacia los ejecutivos y se proporcione información incorrecta a los usuarios.</p> <p>En virtud de lo anterior, las opciones que se muestran a los usuarios en el primer nivel del IVR, corresponden a un filtro de "autogestión" y si esta información no resulta suficiente, entonces existe la opción de hacer contacto con un ejecutivo que pueda resolver sus dudas o proporcionar la información adicional necesaria.</p> <p>El principal beneficio del IVR de autoservicio es eliminar y automatizar las llamadas repetitivas simples, permitiendo a los ejecutivos manejar las llamadas más complejas que requieren habilidades más allá de la capacidad de una computadora. Muy a menudo las llamadas más simples son también las más frecuentes y pueden ocupar una gran parte del tiempo del ejecutivo durante el día, impidiendo con ello se atiendan a usuarios con requerimientos particulares.</p> |  |
|  |  | <p>Actualmente el centro de atención telefónica de cualquier operador móvil tiene un número muy limitado de personal que atiende las llamadas de los usuarios, recibiendo aproximadamente 7 millones de llamadas al mes, por lo que constantemente se está buscando innovar en la creación de nuevos canales de atención a fin de contar con más y mejores opciones de atención a los consumidores.</p> <p>Es importante mencionar que la fracción VII del artículo 191 de la LFTyR establece como derecho de los usuarios, lo siguiente:<br/> "VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto;"</p> <p>En relación con lo anterior, el numeral décimo octavo, fracción IV de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad que deben de sujetarse los prestadores del</p>   |  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   | <p>servicio móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018, establece a los proveedores del servicio móvil que cuando sus usuarios accedan al sistema de atención a usuarios finales vía telefónica y elijan hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a 30 segundos en más del 5% del total de llamadas y en ningún caso mayor a 60 segundos.</p> <p>Como se ha mencionado anteriormente, cada día los sistemas de autogestión van incrementando su demanda en virtud de que se van perfeccionando las opciones de información y consultas conforme a la demanda de los usuarios, haciendo cada vez menos necesario hablar con un ejecutivo del centro de atención a clientes; sin embargo el incluir ésta opción en el primer menú revertiría por completo esta tendencia.</p> <p>Es importante que toda nueva regulación a aplicar sea pensando en las opciones de atención futuras, que permita el desarrollo nuevos canales de atención, que brinden una mejor atención y soluciones eficientes a los usuarios, pero sobre todo que respondan a las exigencias del mercado y de los usuarios durante los próximos cinco años y no se limite a un medio de atención que no necesariamente es el de mayor demanda, ni el que brinda todas las soluciones posibles y que su tendencia sea el desuso frente a nuevas mecanismos de atención.</p> <p>Como se ha indicado, hoy en día la manera en que se han desarrollado los centros de atención telefónica de cualquier industria es dando prioridad a los sistemas de autogestión, en virtud de que el 75% de las llamadas recibidas son respecto a estas opciones, en las que en su mayoría sólo requieren de datos informativos o acciones que pueden ejecutarse a través del teclado de su equipo terminal móvil.</p> <p>No obstante que la opción de hablar con personal capacitado no es la herramienta de atención más demandada y que su tendencia vaya en desuso, existen supuestos que pueden requerir de una atención especializada o una autorización expresa por parte del consumidor, para lo cual pueda ser preferible la atención de personal capacitado.</p> |   |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/> <b>6.2.8</b><br/> <b>Dice:</b></p> | <p><b>Eliminar el presente numeral y sustituirlo por:</b><br/> 6.2.8 En los sistemas de atención telefónica, dentro del primer menú de opciones se debe incluir la opción</p> | <p><b>Justificación:</b> Antes de exponer cualquier argumento, consideramos necesario recordar que lo que se establezca en la presente</p>  | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el</p> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p><b>6.2.8</b> En los sistemas de atención telefónica, dentro del primer menú de opciones se debe incluir la opción relativa a que el Consumidor pueda hablar con personal capacitado para la atención a clientes.</p> | <p><del>relativa a que el Consumidor pueda hablar con personal capacitado para la atención a clientes.</del><br/>         Cuando el Consumidor elija recibir atención de un representante autorizado, deberán respetarse los tiempos promedio y máximos de atención establecidos por el Instituto en los Lineamientos de calidad para prestadores del servicio móvil y fijo.</p> | <p>Norma Oficial Mexicana será lo que regule la prestación de los servicios de telecomunicaciones por los siguientes cinco años, por lo que resulta indispensable que cualquier nueva obligación se piense considerando nuevas soluciones tecnológicas futuras y no necesariamente en prácticas actuales que pueden estar en desuso en un par de años.</p> <p>En los últimos años, los canales de atención a usuarios tradicionales como es el call center han reducido su uso, teniendo esta tendencia a la baja una relación directa con la creación de diversos canales de atención como son las aplicaciones, chat (vía web o chat), chatbot, videochat, multicanalidad, etc; que no sólo brindan más opciones a los consumidores para atender sus dudas y quejas, sino también representan una mejor manera de brindar soluciones a los usuarios finales y pueden responder a las exigencias de atención a usuarios de los próximos cinco años.</p> <p>La obligación que se pretende imponer a los proveedores de servicios en el presente numeral trae aparejados diversos efectos negativos, tanto económicos, como operativos, esto en virtud de que actualmente los IVR que operan para ofrecer los servicios de atención telefónica a los usuarios, están programados para brindar a los consumidores las opciones necesarias para obtener la información que requieren de manera automatizada a través de procesos "autogestionados" y con ello evitar que exista un encolamiento excesivo de llamadas hacia los ejecutivos y se proporcione información incorrecta a los usuarios.</p> | <p>CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>6.2.8</b> Cuando el Consumidor elija recibir atención de un representante autorizado, deberán respetarse los tiempos promedio y máximos de atención establecidos en las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.</p> |
|   |  | <p>En virtud de lo anterior, las opciones que se muestran a los usuarios en el primer nivel del IVR, corresponden a un filtro de "autogestión" y si esta información no resulta suficiente, entonces existe la opción de hacer contacto con un ejecutivo que pueda resolver sus dudas o proporcionar la información adicional necesaria.</p> <p>El principal beneficio del IVR de autoservicio es eliminar y automatizar las llamadas repetitivas simples, permitiendo a los ejecutivos manejar las llamadas más complejas que requieren habilidades más allá de la capacidad de una computadora. Muy a menudo las llamadas más simples son también las más frecuentes y pueden ocupar una gran parte del tiempo del ejecutivo durante el día, impidiendo con ello se atienda a usuarios con requerimientos particulares.</p> <p>Actualmente el call center de cualquier operador móvil tiene un número muy limitado de personal que atiende las llamadas de los</p>   |   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>usuarios, recibiendo aproximadamente 7 millones de llamadas al mes, por lo que se busca contar con diversos canales de atención (SMS, IVR, Portales de Autogestión, etc.) a fin de que sólo un número reducido de las mismas requieran atención personalizada.</p> <p>Es importante mencionar que la fracción VII del artículo 191 de la LFTyR establece como derecho de los usuarios, lo siguiente:</p> <p><i>“VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto;”</i></p> <p>En relación con lo anterior, el numeral décimo octavo, fracción IV de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad que deben de sujetarse los prestadores del servicio móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018, <b>establece a los proveedores de servicios la obligación de que cuando sus usuarios accedan al sistema de atención a usuarios finales vía telefónica y elijan hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a 30 segundos en más del 5% del total de llamadas y en ningún caso mayor a 60 segundos.</b></p> <p>Por lo que a fin de dar cumplimiento a tanto al PTFC como al presente numeral, cualquier concesionario deberá duplicar su personal e infraestructura actual, sin mencionar que esta obligación impondrá una carga de imposible cumplimiento para cualquier proveedor autorizado para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario.</p> |  |
|  |  | <p>Conforme a lo mencionado anteriormente, en caso de prevalecer el presente numeral a cualquier proveedor de servicios de telecomunicaciones implicará direccionar sus posibles inversiones a un canal de atención, como es el call center, que su tendencia de uso va a la baja y no poder desarrollar e implementar nuevos canales de atención como los mencionados en párrafos anteriores, que brinden una mejor atención y soluciones a los usuarios, pero sobre todo que respondan a las exigencias del mercado y comportamiento de los usuarios durante los próximos cinco años, en que estará vigente la presentes disposición.</p> <p>Por último es importante mencionar que no se tiene conocimiento que a ninguna otra industria ni a ningún otro tipo de proveedor de servicios, se le imponga una obligación similar, por lo que de prevalecer este numeral implicaría una discriminación hacia los</p>   |  |

|   |                          |  |  |
|---|--------------------------|--|--|
|   |                          | <p>proveedores de servicios de telecomunicaciones al imponer una obligación de evidente carga desproporcionada.</p> <p>Por todo lo anterior, se solicita a se evalúe la situación antes expuesta, a fin de que acorde con la Ley se hagan respetar los derechos de los usuarios a través de los parámetros de calidad establecidos a los concesionarios y así evitar que las inversiones de los concesionarios se canalicen de manera ineficiente para cubrir obligaciones establecidas en el Proyecto y que no abonan a los mismos</p>  |  |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b></p> <p><b>6.2.8</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>6.2.8</b> En los sistemas de atención telefónica, dentro del primer menú de opciones se debe incluir la opción relativa a que el Consumidor pueda hablar con personal capacitado para la atención a clientes.</p> | <p>Eliminar párrafo.</p> | <p><b>Justificación:</b> Es necesario recordar que lo que se establezca en la presente Norma Oficial Mexicana regulará la prestación de los servicios de telecomunicaciones por los siguientes cinco años. Resulta indispensable que cualquier nueva obligación se piense considerando nuevas soluciones tecnológicas y no necesariamente prácticas actuales, que pueden estar en desuso en un par de años.</p> <p>En los últimos años, los canales de atención a usuarios tradicionales como es el call center han reducido su uso, teniendo esta tendencia a la baja una relación directa con la creación de diversos canales de atención como son las aplicaciones, chat (vía web o chat), chatbot, videochat, multicanalidad, etc; que no sólo brindan más opciones a los consumidores para atender sus dudas y quejas, sino también representan una mejor manera de brindar soluciones a los usuarios finales y pueden responder a las exigencias de atención de los próximos cinco años.</p> | <p><b>ANATEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis realizado a la propuesta de CANIETI al 6.2.8.</p> |
|   |                          | <p>La obligación que se pretende imponer trae aparejados diversos efectos negativos, tanto económicos, como operativos. Actualmente los IVR que operan para ofrecer los servicios de atención telefónica a los usuarios, están programados para brindar a los consumidores las opciones necesarias para obtener la información que requieren de manera automatizada, a través de procesos "autogestionados", y con ello evitar que exista un encolamiento excesivo de llamadas hacia los ejecutivos y se proporcione información incorrecta.</p> <p>Las opciones que se muestran a los usuarios en el primer nivel del IVR, corresponden a un filtro de "autogestión", y si esta información no resulta suficiente, entonces existe la opción de hacer contacto con un ejecutivo que pueda</p>   |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>resolver sus dudas o proporcionar la información adicional necesaria.</p> <p>El principal beneficio del IVR de autoservicio es eliminar y automatizar las llamadas repetitivas simples, permitiendo a los ejecutivos manejar las llamadas más complejas que requieren habilidades más allá de la capacidad de una computadora. Muy a menudo las llamadas más simples son también las más frecuentes, y pueden ocupar una gran parte del tiempo del ejecutivo durante el día, impidiendo con ello que se atienda a usuarios con requerimientos particulares.</p> <p>Actualmente el call center de cualquier operador móvil tiene un número muy limitado de personal que atiende las llamadas de los usuarios, recibiendo aproximadamente 7 millones de llamadas al mes, por lo que se busca contar con diversos canales de atención (SMS, IVR, Portales de Autogestión, etc.) a fin de que sólo un número reducido de las mismas requieran atención personalizada.</p> <p>Es importante mencionar que la fracción VII del artículo 191 de la LFTR establece como derecho de los usuarios, lo siguiente:</p> <p><i>"VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto;"</i></p> <p>En relación con lo anterior, el numeral décimo octavo, fracción IV de los Lineamientos que Fijan los Índices y Parámetros de Calidad que deben de sujetarse los prestadores del servicio móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018, establece que</p> |  |
|  |  | <p><i>"los proveedores de servicios la obligación de que cuando sus usuarios accedan al sistema de atención a usuarios finales vía telefónica y elijan hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a 30 segundos en más del 5% del total de llamadas y en ningún caso mayor a 60 segundos".</i></p> <p>Por lo que a fin de dar cumplimiento a tanto al PTFC como al presente numeral, cualquier concesionario deberá duplicar su personal e infraestructura actual, sin mencionar que esta obligación impondrá una carga de imposible cumplimiento para cualquier proveedor autorizado para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes</p>  |  |



|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | <p>públicas de telecomunicaciones de algún concesionario.</p> <p>Conforme a lo mencionado anteriormente, en caso de prevalecer el presente numeral a cualquier proveedor de servicios de telecomunicaciones implicará direccionar sus posibles inversiones a un canal de atención, como es el call center, que su tendencia de uso va a la baja y no poder desarrollar e implementar nuevos canales de atención como los mencionados en párrafos anteriores, que brinden una mejor atención y soluciones a los usuarios, pero sobre todo que respondan a las exigencias del mercado y comportamiento de los usuarios durante los próximos cinco años, en que estará vigente la presentes disposición.</p> <p>Por último, es importante mencionar que no se tiene conocimiento que a ninguna otra industria ni a ningún otro tipo de proveedor de servicios se le imponga una obligación similar, por lo que de prevalecer este numeral implicaría una discriminación hacia los proveedores de servicios de telecomunicaciones al imponer una obligación de evidente carga desproporcionada.</p>   |  |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b></p> <p><b>6.2.8</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>6.2.8</b> En los sistemas de atención telefónica, dentro del primer menú de opciones se debe incluir la opción relativa a que el Consumidor pueda hablar con personal capacitado para la atención a clientes.</p> | <p><del>En los sistemas de atención telefónica, dentro del primer menú de opciones se debe incluir la opción relativa a que el Consumidor pueda hablar con personal capacitado para la atención a clientes.</del></p> | <p><b>Justificación:</b> La inclusión de esta disposición supone una carga excesiva para el Prestador de Servicios de Telecomunicaciones, por lo que deberá eliminarse.</p> <p>Los sistemas de atención a usuarios permiten que, en los primeros menús, el usuario pueda resolver la duda o aclaración sin necesidad de hablar con un agente del Centro de Atención, permitiendo la solución de la duda o aclaración de manera más expedita y eficiente. En caso de que el problema sea más grave, se tiene la opción de hablar con personal.</p> <p>Sin embargo, permitir al usuario en primera instancia comunicarse con el persona, supone la necesidad de extender la base de empleados para esta tarea, lo cual no siempre es económicamente ni logísticamente posible para los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>Por otro lado, se pierde de vista que el Instituto Federal de Telecomunicaciones emitió los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que se deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil en la prestación de los servicios a los usuarios finales.</p> <p>Dichos lineamientos actualmente imponen la obligación a los Proveedores de Servicios de</p> | <p><b>FLASH MOBILE</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis realizado a la propuesta de CANIETI al 6.2.8.</p> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | <p>Telecomunicaciones de atender las llamadas de atención a clientes en menos de 30 segundos y en ningún caso después de 60 segundos. Esta doble regulación hace que resulte imposible para el Proveedor cumplir con los parámetros fijados por ambas dependencias gubernamentales, por lo que la implementación de mecanismos para su cumplimiento forzosamente se vería reflejado en los precios ofrecidos a los usuarios finales. En el caso de la industria de los OMV, también resultaría en una barrera a la entrada al mercado, pues no podría ofrecer precios competitivos.</p> <p>Además, es importante recalcar que este tipo de obligaciones no garantizan la satisfacción del usuario final. Los usuarios finales desean que su solicitud sea atendida y su problema resuelto satisfactoriamente.</p> <p>Establecer una obligación de tener la opción en el primer menú para hablar con un ejecutivo no garantiza la resolución satisfactoria del problema usuario. Por el contrario, podría incluso conducir a malas prácticas por parte de los Proveedores.</p> <p>En este sentido, y teniendo siempre como prioridad el bienestar y satisfacción de los usuarios finales, consideramos que lo que deberá evaluarse por parte de la autoridad competente es la calidad del servicio y atención al usuario durante su comunicación con el Centro de Atención a Clientes, ya sea de manera telefónica o a través de medios electrónicos que así lo permitan, y no el tiempo en el que es atendido por un ejecutivo, pues esta última práctica únicamente supondría un aumento considerable en la inversión por parte de los Proveedores, misma que se vería reflejada en los precios a los usuarios finales.</p> |   |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/> <b>6.3.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>6.3.1</b> Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca, mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Consumidor.</p> | <p><b>6.3.1</b> Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca, mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Consumidor, en tanto dependa exclusivamente de los proveedores la solución a la misma.</p> | <p><b>Justificación:</b> Si bien la mayoría de las quejas de los consumidores pueden ser resueltas en el plazo indicado, existen supuestos muy particulares que por su naturaleza, harían imposible cumplir la obligación de dar una solución en 15 días naturales.</p> <p>En este sentido, el Instituto Federal de Telecomunicaciones, entendiendo estas particularidades y que en estas excepciones la solución no depende del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, ha establecido en todos los convenios celebrados con los mismos para la herramienta de atención "Soy Usuario", los siguientes plazos:<br/> Fallas en el Servicio: 10 a 15 días hábiles para</p>   | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>6.3.1</b> Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 de la presente Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca, mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Consumidor. Salvo en el caso de que exista normatividad aplicable que</p> |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   |   | servicio técnico y prueba de campo<br>Garantía y Equipo: 7 a 10 días hábiles   | establezca un tiempo máximo de atención distinto.   |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/><b>6.3.1</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>6.3.1</b> Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca, <del>mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Consumidor.</del></p> | <p><b>6.3.1</b> Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca.</p>   | <p><b>Justificación:</b> La presente Norma Oficial Mexicana debe ser complementaria y armónica al resto del marco jurídico aplicable a la prestación de los servicios de telecomunicaciones y que en atención a su diseño, no se impongan obligaciones superiores a las establecidas en las diversas leyes aplicables.</p> <p>El presente numeral impone obligaciones superiores a las establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> <p>Conforme al capítulo XIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no existe disposición alguna que establezca un plazo determinado para que los proveedores resuelvan las reclamaciones presentadas por los consumidores dentro del proceso conciliatorio, por lo que la presente Norma Oficial Mexicana no debería imponer una obligación a los proveedores de servicios de telecomunicaciones de su proceso interno, cuando en la LFPC no establece una obligación similar dentro del proceso que se lleva a cabo ante Profeco.</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis en la propuesta de ANATEL al 6.3.1.</p> |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/><b>6.3.1</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>6.3.1</b> Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca, <del>mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Consumidor.</del></p> | <p>6.3.1 Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca, <del>mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Consumidor.</del></p> | <p><b>Justificación:</b> Si bien se reconoce que la mayoría de las quejas de los consumidores pueden ser resueltas en el plazo indicado en el presente numeral, existen supuestos muy particulares que por su naturaleza resultarían de imposible cumplimiento el imponer una solución en 15 días naturales.</p> <p>En este sentido el Instituto Federal de Telecomunicaciones, entendiéndose estas particularidades y que en estas excepciones en la mayoría de los casos no depende la solución del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, ha establecido en todos los convenios celebrados con los mismos para su herramienta de atención "Soy Usuario", los siguientes plazos:</p> <p>Fallas en el Servicio: 10 a 15 días hábiles para servicio técnico y prueba de campo<br/>Garantía y Equipo: 7 a 10 días hábiles</p> <p>Por lo anterior se solicita considerar estas excepciones a fin de no imponer obligaciones de imposibles cumplimiento.</p>                                       | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis en la propuesta de ANATEL al 6.3.1.</p>  |
| <p><b>6. De la Atención al Consumidor</b><br/><b>6.3.1</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>6.3.1</b> Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca, <del>mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días</del></p>   | <p><b>6.3.1</b> Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca.</p>   | <p><b>Justificación:</b> La resolución de las quejas depende del supuesto que se presente aunado a los procesos internos del Proveedor de Servicios.</p> <p>Lo anterior no implica que la mayoría de las quejas de los consumidores se resuelvan en el plazo citado; sin embargo, existen supuestos que por su naturaleza, harían imposible cumplir la obligación de dar una solución en 15 días naturales.</p>  | <p><b>AXTEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis en la propuesta de ANATEL al 6.3.1.</p>    |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Consumidor.   |   |   |   |
| <b>6. De la Atención al Consumidor</b><br><b>6.3.2</b><br><b>Dice:</b><br><b>6.3.2</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones no deben exigir mayores requisitos a sus Consumidores para presentar una queja más que acreditar su carácter de Consumidor. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede requerir al Consumidor la acreditación de la titularidad del servicio de telecomunicaciones para la resolución de la queja. | <b>6.3.2</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones no deben exigir mayores requisitos a sus Consumidores clientes para presentar una queja más que acreditar su carácter de Consumidor ante este...".  | <b>Justificación:</b> No es necesario que se acredite la calidad de consumidor para presentar una queja ante tu proveedor de servicio.  | <b>CANIETI</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br><b>6.3.2</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden requerir al Consumidor la acreditación de la titularidad del servicio de telecomunicaciones para la resolución de la queja.   |
| <b>6. De la Atención al Consumidor</b><br><b>6.3.3</b><br><b>Dice:</b><br><b>6.3.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones se abstendrán de suspender el o los Servicios de telecomunicaciones a los Consumidores que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones, hasta en tanto no se resuelva.  | <b>6.3.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones se abstendrán de suspender el o los Servicios de telecomunicaciones a los Consumidores que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones, respetando los plazos que se establezcan en los contratos para efectuar las quejas, reclamaciones o aclaraciones correspondientes, y hasta en tanto no se resuelva.   | <b>Comentario: "Aclaración"</b> No debería aplicar así puesto que hay clientes que retrasan sus pagos negando servicios que fueron recibidos, que pasa cuando no son "consumidores", es decir cuando no aplican los contratos de adhesión y se trata de clientes empresariales que no quieren pagar y no se resuelve nada porque se niegan a pagar una factura en la que se reflejan correctamente sus cargos, debe tener un tiempo límite para que el consumidor presente quejas, reclamaciones o aclaraciones una vez recibida la factura para que exista certeza jurídica, hasta en tanto no se resuelva es muy ambigua y pudiera interpretarse hasta que lo resuelva un juez por ejemplo... | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede.  |
| <b>6. De la Atención al Consumidor</b><br><b>6.3.3</b><br><b>Dice:</b><br><b>6.3.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones se abstendrán de suspender el o los Servicios de telecomunicaciones a los Consumidores que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones, hasta en tanto no se resuelva.  | <b>6.3.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones se abstendrán de suspender el o los Servicios de telecomunicaciones a los Consumidores que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones, hasta en tanto no se resuelva. Lo anterior, siempre y cuando el Consumidor no presente adeudos o deje de realizar sus pagos por el Servicio contratado. <u>Una vez que se haya resuelto la queja, en caso de existir montos en favor del Consumidor, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, estará obligado a realizar la devolución y ajuste correspondiente dentro de los plazos estipulados en su Contrato de Adhesión de conformidad a la resolución emitida por PROFECO.</u> | <b>Justificación:</b> No se puede seguir prestando un servicio, si existe algún incumplimiento en el pago del mismo por parte del Consumidor. Lo anterior pues si la resolución no es favorable al Cliente este no cubre los adeudos existentes.  | <b>CANIETI</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede.   |
| <b>7. Del Estado de Cuenta o Factura</b><br><b>7.1</b><br><b>Dice:</b><br><b>7.1</b> La factura debe reflejar todos los Servicios de Telecomunicaciones prestados y ser realizada con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos.  | <b>7.1</b> El estado de cuenta y/o factura debe reflejar todos los Servicios de Telecomunicaciones prestados y ser realizada con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos.   | <b>Justificación:</b> Para armonizar con el título del numeral  | <b>CANIETI</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br><b>7.1</b> El estado de cuenta y/o factura debe reflejar todos los Servicios de Telecomunicaciones prestados y ser realizada con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos. |
| <b>7. Del Estado de Cuenta o Factura</b><br><b>7.2</b>  | <b>7.2</b> El estado de cuenta y/o factura debe contener de manera desglosada la descripción de los cargos,   | <b>Comentario:</b> Si son naturales se les estaría otorgando un crédito de prácticamente 15 días  | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal  |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p><b>Dice:</b><br/> <b>7.2</b> El estado de cuenta y/o factura debe contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios de Telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual y se debe dar a conocer a los Consumidores por los medios pactados, por lo menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.<br/> .....</p>   | <p>costos, conceptos y naturaleza de los Servicios de Telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual y se debe dar a conocer a los Consumidores por los medios pactados, por lo menos 5 (cinco) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.</p>   |  | <p>sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que los días establecidos son días naturales.</p>  |
| <p><b>7. Del Estado de Cuenta o Factura 7.2 y 7.3</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>7.2</b> El estado de cuenta y/o factura debe contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios de Telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual y se debe dar a conocer a los Consumidores por los medios pactados, por lo menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.<br/> El estado de cuenta y/o factura debe contener el desglose de los Servicios de costo adicional proporcionados por terceros y separar dichos cargos de los que correspondan a los Servicios de Telecomunicaciones.<br/> <b>7.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben entregar al Consumidor la factura, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita la cual, debe ser efectuada por lo menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento de pago.<br/> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al Consumidor sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 (treinta) días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.</p> | <p>Ambos se refieren al mismo tema, se solicita su consolidación.</p>  |  | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>7.2</b> El estado de cuenta y/o factura debe contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios de Telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual y se debe dar a conocer a los Consumidores por los medios pactados, por lo menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.<br/> El estado de cuenta y/o factura debe contener el desglose de los Servicios de costo adicional proporcionados por terceros y separar dichos cargos de los que correspondan a los Servicios de Telecomunicaciones.<br/> Para el esquema de prepago, la entrega de estado de cuenta es a solicitud del usuario<br/> <b>7.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al Consumidor sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 (treinta) días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.</p> |
| <p><b>7. Del Estado de Cuenta o Factura 7.2.3</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>7.2.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben establecer los mecanismos para que los Consumidores puedan solicitar los estados de cuenta a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, mismos que deben contener la siguiente información: fecha y hora de llamadas, número o números marcados, duración en minutos o segundos cuando así aplique, o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. La facturación de las llamadas de larga distancia internacional debe contener también, la localidad del</p>   | <p><b>7.2.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben establecer los mecanismos para que los Consumidores puedan solicitar los estados de cuenta a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, mismos que deben contener la siguiente información: fecha y hora de llamadas, número o números marcados, duración en minutos (indicar si los segundos se redondean a minutos) o segundos cuando así aplique, o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. La facturación de las llamadas de larga distancia internacional debe contener también, la localidad del destino.<br/> En el caso de servicio de Pospago, el estado de cuenta y/o factura se debe enviar al Consumidor de manera automática, conforme al Contrato.</p> | <p><b>Comentario:</b> Qué pasa con el redondeo, aquí lo podemos especificar?</p> | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que el texto específica que se puede indicar los minutos o segundos consumidos.</p>   |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p>destino.<br/>En el caso de servicio de Pospago, el estado de cuenta y/o factura se debe enviar al Consumidor de manera automática.</p>  |   |   |   |
| <p><b>7. Del Estado de Cuenta o Factura</b><br/><b>7.2.4</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>7.2.4</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio de Internet, deben proporcionar información del consumo total de datos en el periodo de factura correspondiente. cuando la oferta comercial contratada contenga un límite de transferencia de datos</p>  | <p><b>7.2.4</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio de Internet, deben proporcionar información del consumo total de datos en el periodo de factura correspondiente. cuando la oferta comercial contratada contenga un límite de transferencia de datos <b>cuando la oferta comercial contratada contenga un límite de transferencia de datos.</b></p> | <p><b>Justificación:</b> Entendiendo que el presente numeral busca que los consumidores estén debidamente informados del servicio provisto, resulta necesario realizar una precisión a su redacción para que el numeral sea acorde a lo que en la realidad sucede.<br/>Hoy en día los planes de servicio de internet o que incluyen el servicio de internet, pueden contemplar una oferta ilimitada de transferencia de datos, por lo que resulta necesario establecer este supuesto.</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>7.2.4</b> Los proveedores de internet, deben proporcionar información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente cuando la oferta comercial contratada contenga un límite de transferencia de datos.</p>   |
| <p><b>7. Del Estado de Cuenta o Factura</b><br/><b>7.2.4</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>7.2.4</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio de Internet, deben proporcionar información del consumo total de datos en el periodo de factura correspondiente.</p>   | <p>Los proveedores de internet, deben proporcionar información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente cuando la oferta comercial contratada contenga un límite de transferencia de datos.</p>  | <p><b>Justificación:</b> Se debe eliminar este numeral, o hacer la precisión de que no es aplicable a aquellos proveedores que tengan una oferta comercial de consumo de datos ilimitada.</p>   | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>7.2.4</b> Los proveedores de internet, deben proporcionar información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente cuando la oferta comercial contratada contenga un límite de transferencia de datos.</p>   |
| <p><b>7. Del Estado de Cuenta o Factura</b><br/><b>7.3</b><br/><b>Dice:</b><br/><del>7.3 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben entregar al Consumidor la factura, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita la cual, debe ser efectuada por lo menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento de pago.</del><br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al Consumidor sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 (treinta) días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.</p> | <p><b>7.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al Consumidor sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 (treinta) días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.</p>                             | <p><b>Comentario:</b> como avisa al consumidor sobre dicho cambio? Es solo informe? O es notificación y con vobo del consumidor?</p>  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>7.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al Consumidor sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 (treinta) días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.</p> |
| <p><b>7. Del Estado de Cuenta o Factura</b><br/><b>7.3</b><br/><b>Dice:</b><br/><b>7.3</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben entregar al Consumidor la factura, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita la cual, debe ser efectuada por lo menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento de pago.<br/>El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al Consumidor sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30</p>   | <p>Se propone eliminar ya que se repite con el 7.2.</p>   | <p><b>Justificación:</b> Se propone eliminar ya que se repite con el 7.2.</p>   | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>7.3</b> El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al Consumidor sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 (treinta) días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.</p>        |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| (treinta) días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.  |   |   |   |
| <p><b>7. Del Estado de Cuenta o Factura</b><br/> <b>7.5</b><br/> <b>Dice:</b><br/> 7.5 Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el servicio de telecomunicaciones se suspenda por <b>supuesta</b> falta de pago, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor el monto que corresponda por el tiempo que el servicio de telecomunicaciones no estuvo disponible y bonificar al Consumidor <b>cuando</b> menos el veinte por ciento de dicho monto, en términos de la LFPC.</p>  | <p><b>7.5</b> Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el servicio de telecomunicaciones <b>se suspenda por supuesta falta de pago</b>, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor el monto que corresponda por el tiempo que el servicio de telecomunicaciones no estuvo disponible y bonificar al Consumidor cuando menos el veinte por ciento de dicho monto, en términos de la LFPC.</p>   | <p><b>Comentario:</b> Quien determina si es 20% o más?</p>  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que se está hablando de un supuesto y el monto está conforme al artículo 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>  |
| <p><b>8. De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones</b><br/> <b>8.1.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> ....., debiendo el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones <b>pagar una penalidad al Consumidor.</b></p>  |   | <p><b>Comentario:</b> limitarla</p>   | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por los comentarios de AXTEL y CANIETI a dicho numeral.</p>  |
| <p><b>8. De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones</b><br/> <b>8.1.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>8.1.2</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no instale y/o active el servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar que el Consumidor haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de adhesión, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor.<br/> En caso de terminación del Contrato de adhesión, el Consumidor debe devolver los Equipos Terminales de telecomunicación o accesorios que sean propiedad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Consumidor, dentro de los 10 (diez) hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de adhesión, (1) el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo o depósito, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos, <del>así como (2) la pena que le corresponda.</del></p> | <p><b>8.1.2</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no instale y/o active el servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar que el Consumidor haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de adhesión, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor.<br/> En caso de terminación del Contrato de adhesión, el Consumidor debe devolver los Equipos Terminales de telecomunicación o accesorios que sean propiedad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Consumidor, dentro de los 10 (diez) hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de adhesión, (1) el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo o depósito, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos;</p> | <p><b>Justificación:</b> En la mayoría de los casos el impedimento de instalación se debe a factibilidad técnica; es decir por factores ajenos al Proveedor de Servicios; por tanto, el pago de una penalidad es excedente ya que no existe responsabilidad que pueda imputarse.<br/> El pago de una pena por parte del Proveedor de Servicios, sería procedente única y exclusivamente en caso de que no se instale por causas imputables al Proveedor.<br/> Por ello se elimina:<br/> Primer párrafo: "debiendo el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones pagar una penalidad al Consumidor"<br/> Segundo párrafo: "así como (2) la pena que le corresponda."</p> | <p><b>AXTEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>8.1.2</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no instale y/o active el servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar que el Consumidor haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de adhesión, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor.<br/> En caso de terminación del Contrato de adhesión, el Consumidor debe devolver los Equipos Terminales de telecomunicación o accesorios que sean propiedad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Consumidor, dentro de los 10 (diez) hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de adhesión, (1) el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo o depósito, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos.</p> |
| <p><b>8. De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones</b><br/> <b>8.1.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>8.1.2</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de</p>   | <p><b>8.1.2</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no instale y/o active el servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar que el Consumidor haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de adhesión, el Proveedor de Servicios de</p>  | <p><b>Justificación:</b> Estamos de acuerdo en que si no se instala o activa el servicio de conformidad se realice la cancelación del Contrato de adhesión así como la devolución del anticipo sin embargo no procede el pago de una penalidad ya que la mayoría de las</p>   | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:</p>  |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p>Telecomunicaciones no instale y/o active el servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar que el Consumidor haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de adhesión, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor, debiendo el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones pagar una penalidad al Consumidor.</p> <p>En caso de terminación del Contrato de adhesión, el Consumidor debe devolver los Equipos Terminales de telecomunicación o accesorios que sean propiedad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Consumidor, dentro de los 10 (diez) hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de adhesión, (1) el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo o depósito, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos, así como (2) la pena que le corresponda.</p> | <p>Telecomunicaciones debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor, debiendo el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones pagar una penalidad al Consumidor.</p> <p>En caso de terminación del Contrato de adhesión, el Consumidor debe devolver los Equipos Terminales de telecomunicación o accesorios que sean propiedad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Consumidor, dentro de los 30 (treinta) hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de adhesión, (1) el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo o depósito, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos, así como (2) la pena que le corresponda.</p> | <p>ocasiones no se instala por factibilidad técnica; es decir por factores ajenos al Proveedor de Servicios.</p> <p>Por cuanto hace a la terminación del Contrato de adhesión no procede el pago de una pena por parte del Proveedor de Servicios, esto procedería en caso terminación por causas imputables al Proveedor.</p>   | <p><b>8.1.2</b> En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no instale y/o active el servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar que el Consumidor haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de adhesión, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor.</p> <p>En caso de terminación del Contrato de adhesión, el Consumidor debe devolver los Equipos Terminales de telecomunicación o accesorios que sean propiedad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Consumidor, dentro de los 10 (diez) hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de adhesión, (1) el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo o depósito, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos.</p> |
| <p><b>8. De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones</b><br/> <b>8.2.1</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>8.2.1</b> Los Proveedores de Telecomunicaciones no pueden suspender el o los Servicios de Telecomunicaciones por adeudos del Consumidor correspondientes a otros servicios distintos a los Servicios de Telecomunicaciones.</p>  | <p>Se solicita que este numeral se elimine del Anteproyecto.</p>  | <p><b>Justificación:</b> La regla Cuadragésima Séptima del Anexo I de las Reglas de Preponderancia determina la siguiente obligación:<br/> “..CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá desglosar los conceptos cobrados o facturados al Suscriptor, distinguiendo los conceptos asociados a servicios de telecomunicaciones prestados por dicho agente, de cualquier otro bien o servicio que no sea de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por otra empresa contratado por el Suscriptor y facturado por el Agente Económico Preponderante. El formato de la factura deberá permitir el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por el Agente Económico Preponderante y cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura.<br/> El Agente Económico Preponderante no podrá interrumpir la prestación de los servicios, siempre que el suscriptor se encuentre al corriente en los pagos de los servicios de telecomunicaciones prestados por el Agente Económico Preponderante, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por otra empresa y facturado por el Agente Económico Preponderante..”.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina dicho numeral y se recorren los numerales</p>  |
| <p><b>8. De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones</b><br/> <b>8.2.2</b></p>  | <p><b>8.2.2</b> El Consumidor debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita que sus servicios de telecomunicaciones serán suspendidos y la razón</p>   |  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el</p>  |



|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p><b>Dice:</b><br/> <b>8.2.2</b> El Consumidor debe ser <b>advertido</b>, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita que sus servicios de telecomunicaciones <b>deben ser</b> suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.</p>  | <p>por la que se realizará dicha suspensión.</p>  |   | <p>CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>8.2.1</b> El Consumidor debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita una vez que sus servicios de telecomunicaciones han sido suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.</p>  |
| <p><b>8. De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones</b><br/> <b>8.2.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>8.2.2</b> El Consumidor debe ser advertido, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita que sus servicios de telecomunicaciones deben ser suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.</p>         | <p><b>8.2.2</b> El Consumidor debe ser advertido, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita <b>una vez que sus servicios de telecomunicaciones han sido</b> suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.</p>  | <p><b>Justificación:</b> Este numeral debe acotarse toda vez que la suspensión de los servicios en la mayoría de los casos refiere a un incumplimiento por parte del Consumidor; es decir el Cliente de acuerdo al contrato ya tiene conocimiento de las causales de suspensión. Por lo que se agrega <b>"una vez que sus servicios han sido suspendidos..."</b> y se elimina: <b>"deben ser"</b></p>   | <p><b>AXTEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>8.2.1</b> El Consumidor debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita una vez que sus servicios de telecomunicaciones han sido suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.</p>   |
| <p><b>8. De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones</b><br/> <b>8.2.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>8.2.2</b> El Consumidor debe ser advertido, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita que sus servicios de telecomunicaciones deben ser suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.</p>         | <p><b>8.2.2</b> El Consumidor debe ser advertido, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita una vez que sus servicios de telecomunicaciones <del>deben</del> han ser sido suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.</p>  | <p><b>Justificación:</b> Este numeral debe acotarse toda vez que la suspensión de los servicios en la mayoría de los casos refiere a un incumplimiento por parte del Consumidor; es decir el Cliente de acuerdo al contrato ya tiene conocimiento de las causales de suspensión por tanto el Proveedor de servicios no tiene hacer un despliegue de trabajo de esta magnitud.</p>   | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>8.2.1</b> El Consumidor debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita una vez que sus servicios de telecomunicaciones han sido suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.</p> |
| <p><b>8. De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones</b><br/> <b>8.3</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>8.3</b> Interrupción del Servicio<br/> En caso de interrupción del servicio de telecomunicaciones debido a causas no atribuibles al Consumidor; el Consumidor tiene derecho a una bonificación y compensación proporcional a la interrupción del servicio de telecomunicaciones.</p> | <p><b>8.3</b> Interrupción del Servicio<br/> En caso de <b>fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;</b> el Consumidor tiene derecho a una bonificación y compensación proporcional al servicio de telecomunicaciones por el tiempo que se dejó de prestar.</p> | <p><b>Justificación:</b> El derecho de los consumidores a obtener una compensación y bonificación porque el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, ya se encuentra contemplado en el capítulo 9, así como en otras regulaciones actuales:<br/> Ley Federal de Telecomunicaciones (LFTR)<br/> <i>XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;</i><br/> Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones<br/> <i>7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.</i><br/> <b>TÚ TIENES DERECHO</b> a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.<br/> <i>En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.</i><br/> En ambos casos y por la naturaleza del servicio, se especifica que es por "causas atribuibles al proveedor", ya que en la prestación del servicio intervienen diversos</p> | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que dicho numeral se eliminó por la procedencia del comentario de AT&amp;T.</p>   |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  | <p>factores.</p> <p>Por otro lado, la LFTR precisa que la bonificación corresponde por fallas en el servicio, en el entendido que la interrupción del servicio no necesariamente implica una falla en el mismo.</p> <p>La interrupción del servicio puede presentarse por diversos motivos como concentración inusual de usuarios, el estado de conservación del equipo, interconexión con otros proveedores, que no son atribuibles al proveedor, ni son consideradas una falla.</p> <p>En virtud de que el derecho del consumidor a recibir una compensación y bonificación por no prestarle el servicio en los términos convenidos ya se encuentra contemplado en la presente Norma, así como en otras disposiciones legales, solicitamos se elimine el presente numeral o en su caso se adecue al texto establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones.</p>  |   |
| <p><b>8. De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones</b></p> <p><b>8.3</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>8.3 Interrupción del Servicio</b></p> <p>En caso de interrupción del servicio de telecomunicaciones debido a causas no atribuibles al Consumidor; el Consumidor tiene derecho a una bonificación y compensación proporcional a la interrupción del servicio de telecomunicaciones</p> | <p>Eliminar el presente numeral</p> <p>Ó Adecuar el texto a la regulación actual aplicable:</p> <p><b>8.3 Interrupción del Servicio</b></p> <p>En caso de fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente; el Consumidor tiene derecho a una bonificación y compensación proporcional al servicio de telecomunicaciones por el tiempo que se dejó de prestar.</p> | <p><b>Justificación:</b> El derecho de los consumidores a obtener una compensación y bonificación porque el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, ya se encuentra contemplado en el capítulo 9, así como en otras regulaciones actuales:</p> <p>Ley Federal de Telecomunicaciones (LFTR)</p> <p>XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;</p> <p>Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones</p> <p>7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.</p> <p>TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.</p> <p>En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.</p> <p>En ambos casos y por la naturaleza del servicio se especifica que es por "causas atribuibles al proveedor", ya que en la prestación del servicio intervienen diversos factores ajenos al proveedor para no prestar el servicio.</p> <p>Por otro lado, la LFTR precisa que la bonificación correspondiente corresponde por fallas en el servicio, en el entendido que la interrupción del servicio no necesariamente implica una falla en el mismo.</p> <p>La interrupción del servicio puede presentarse por diversos motivos como concentración</p> | <p><b>AT&amp;T</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina dicho numeral y se recorre la numeración.</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>inusual de usuarios, el estado de conservación del equipo, interconexión con otros proveedores, que no son atribuibles al proveedor, ni son consideradas una falla.</p> <p>En virtud de que el derecho del consumidor a recibir una compensación y bonificación por no prestarle el servicio en los términos convenidos ya se encuentra contemplado en la presente Norma, así como en otras disposiciones legales, solicitamos se elimine el presente numeral o en su caso se adecue al texto establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones.</p>  |  |
| <p><b>9. De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> <b>9 Primer párrafo</b><br/> <b>Dice:</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, <b>al menos el veinte</b> por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p>   | <p>Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p>  | <p><b>Comentario:</b> El por lo menos no nos da certeza, el consumidor puede pedir el 100%, ¿cómo se determina?</p>  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede ya que dicha redacción está homologada con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Ley Federal de Protección del Consumidor.</p>  |
| <p><b>9. De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> <b>9 Segundo párrafo</b><br/> <b>Dice:</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.<br/> En caso de que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones realicen algún cobro indebido, deben devolver las cantidades erogadas por los Consumidores y por lo menos un veinte por ciento de bonificación del valor restituido.</p> | <p><b>9 De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.<br/> En caso de que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones realicen algún cobro indebido, deben devolver las cantidades erogadas por los Consumidores, y por lo menos un veinte por ciento de bonificación del valor restituido.</p> | <p><b>Justificación:</b> La obligación que se pretende imponer no mantiene concordancia con lo establecido en el artículo 191, fracción XIII de la LFTR.<br/> <i>"XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;"</i><br/> Claramente la fracción establece una disyuntiva entre bonificación "o" descuento cuando apliquen a fallas "o" cargos indebidos, lo que implica que pueda aplicarse una u otra acción a un solo supuesto.<br/> De igual forma, se transcriben los artículos 92 Bis y 92 Ter de la LFPC en los que ya se establece la obligación de los proveedores a bonificar y/o compensar a los usuarios en caso de que se preste un servicio deficiente, sin que exista dicha obligación derivada de la aplicación de cargos indebidos:<br/> <b>"ARTÍCULO 92 BIS.-</b> Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley."<br/> <b>"ARTÍCULO 92 TER.-</b> La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios."</p> | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se homologó el segundo párrafo con lo establecido en el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>9 De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.<br/> Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el Consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual</p> |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  |   | <p>La NOM no debe ir en ningún momento por encima o en contravención de lo establecido en las disposiciones legales aplicables. Se solicita que la redacción del presente numeral sea acorde con las Leyes mencionadas anteriormente.</p>  | <p>promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.</p>   |
| <p><b>9. De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> <b>9 Segundo párrafo</b><br/> <b>Dice:</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.<br/> En caso de que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones realicen algún cobro indebido, deben devolver las cantidades erogadas por los Consumidores y por lo menos un veinte por ciento de bonificación del valor restituido.</p> | <p><b>9 De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.<br/> En caso de que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones realicen algún cobro indebido, <b>deben aplicar el descuento de las cantidades erogadas por los Consumidores a más tardar en la siguiente factura de servicio.</b></p> | <p><b>Justificación:</b> La redacción y obligación que se pretende imponer, no mantiene concordancia con lo establecido en el artículo 191 fracción XIII de la LFTyR que a continuación se transcribe:<br/> <i>"XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;"</i><br/> Claramente la fracción establece una disyuntiva entre bonificación "o" descuento cuando apliquen a fallas "o" cargos indebidos, lo que implica gramaticalmente que pueda aplicarse una u otra acción a un solo supuesto.<br/> De igual forma, se transcriben los artículos 92 Bis y 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor en los que ya se establece la obligación de los proveedores a bonificar y/o compensar a los usuarios en caso de que se preste un servicio deficiente, de conformidad con lo siguiente, sin que exista dicha obligación derivada de la aplicación de cargos indebidos:<br/> "ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley."<br/> "ARTÍCULO 92 TER.- La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios."<br/> La NOM no debe ir en ningún momento por encima o en contravención de lo establecido en las disposiciones legales aplicables, razón por la que, para este caso concreto se solicita que la redacción del presente numeral sea acorde con las Leyes mencionadas anteriormente.</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se homologó el segundo párrafo con lo establecido en el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>9 De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.<br/> Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el Consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.</p> |
| <p><b>9. De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> <b>9 Segundo párrafo</b><br/> <b>Dice:</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto</p>  | <p><b>9. De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.<br/> En caso de que los Proveedores de Servicios de</p>  | <p><b>Justificación:</b> La obligación que se pretende imponer con lo siguiente:<br/> "... y por lo menos un veinte por ciento de bonificación del valor restituido."<br/> No mantiene concordancia con lo establecido en el artículo 191, fracción XIII de la LFTR, toda vez que existe una disyuntiva entre bonificación "o" descuento<br/> Así mismo, en los artículos 92 Bis y 92 Ter de la LFPC ya se contempla la obligación de los proveedores a bonificar y/o compensar al</p>   | <p><b>AXTEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se homologó el segundo párrafo con lo establecido en el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>9 De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos,</p>   |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones</p> <p>En caso de que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones realicen algún cobro indebido, deben devolver las cantidades erogadas por los Consumidores y por lo menos un veinte por ciento de bonificación del valor restituido.</p>  | <p>Telecomunicaciones realicen algún cobro indebido, deben devolver las cantidades erogadas por los Consumidores.</p>   | <p>consumidor en caso de que se preste un servicio deficiente, sin que exista dicha obligación derivada de la aplicación de cargos indebidos.</p> <p>Por lo anterior se eliminó del numeral en referencia:<br/> “... y por lo menos un veinte por ciento de bonificación del valor restituido.”</p>  | <p>no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p> <p>Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el Consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.</p>  |
| <p><b>9. De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> <b>9 Segundo párrafo</b><br/> <b>Dice:</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones</p> <p>En caso de que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones realicen algún cobro indebido, deben devolver las cantidades erogadas por los Consumidores y por lo menos un veinte por ciento de bonificación del valor restituido.</p> | <p><b>9 De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones</p> <p>En caso de que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones realicen algún cobro indebido, deben aplicar el descuento de las cantidades erogadas por los Consumidores a más tardar en la siguiente factura de servicio.</p> | <p><b>Justificación:</b> La redacción y obligación que se pretende imponer, no mantiene concordancia con lo establecido en el artículo 191 fracción XIII de la LFTyR que a continuación se transcribe:<br/> <i>“XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente.”</i><br/> Claramente la fracción establece una disyuntiva entre bonificación “o” descuento cuando apliquen a fallas “o” cargos indebidos, lo que implica gramaticalmente que pueda aplicarse una u otra acción a un solo supuesto.</p> <p>De igual forma, se transcriben los artículos 92 Bis y 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor en los que ya se establece la obligación de los proveedores a bonificar y/o compensar a los usuarios en caso de que se preste un servicio deficiente, de conformidad con lo siguiente, sin que exista dicha obligación derivada de la aplicación de cargos indebidos:<br/> “ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.”<br/> “ARTÍCULO 92 TER.- La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se homologó el segundo párrafo con lo establecido en el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>9 De las devoluciones y bonificaciones</b><br/> Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p> <p>Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el Consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.”<br>La NOM no debe ir en ningún momento por encima o en contravención de lo establecido en las disposiciones legales aplicables, razón por la que, para este caso concreto se solicita que la redacción del presente numeral sea acorde con las Leyes mencionadas anteriormente. | fecha en que tuvo lugar el pago. Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.  |
| <b>10. De los Servicios de Telecomunicaciones Adicionales al servicio de telecomunicaciones originalmente contratado</b><br><b>10.1</b>  | <b>10.1</b> Cuando el Consumidor solicite la contratación de Servicios de Telecomunicaciones de costo adicional proporcionados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe recabar el consentimiento expreso, a través de medios físicos o electrónicos o digitales de cualquier otra tecnología que lo permita e informar al Consumidor, de manera previa a la contratación:<br>...<br>d) En su caso, que la cancelación se realizará 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo; y<br>.... |   | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br><b>10.1</b> Cuando el Consumidor solicite la contratación de Servicios de Telecomunicaciones de costo adicional proporcionados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe recabar el consentimiento expreso, a través de medios físicos o electrónicos o digitales de cualquier otra tecnología que lo permita e informar al Consumidor, de manera previa a la contratación:<br>a) El costo, ya sea por unidad o por periodo de tiempo;<br>b) Las principales características del servicio;<br>c) Los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio;<br>d) En su caso, que la cancelación se realizará 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo; y |
| <b>10. De los Servicios de Telecomunicaciones Adicionales al servicio de telecomunicaciones originalmente contratado</b><br><b>10.2</b><br><b>Dice:</b><br><b>1)</b> Que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero;<br><b>2)</b> Que los cobros se realizarán con cargo a la factura del Proveedor de servicios de telecomunicaciones;<br><b>3)</b> Los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio, y<br><b>4)</b> Que la cancelación se verá reflejada en un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo. | a) Que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero;<br>b) Que los cobros se realizarán con cargo a la factura del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;<br>c) Los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio; y<br>d) Que la cancelación se verá reflejada en un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo.  |   | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br>a) Que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero;<br>b) Que los cobros se realizarán con cargo a la factura del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;<br>c) Los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio; y<br>d) Que la cancelación se verá reflejada en un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo.   |
| <b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br><b>11.1, 11.1.5, 11.1.7, 11.2, 11.2.1, 11.4 y 11.4.1</b>   | Homologar “ Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones”  |   | <b>Georgina Reyes</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede quedando la redacción de la siguiente manera:<br>Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones   |
| <b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b>   | En caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones haya sido reparado o sometido a  | <b>Justificación:</b> El artículo 81 de la Ley de Profeco señala el término de 90 días, así   | <b>CANIETI</b><br>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p><b>11.1 último párrafo</b><br/> <b>Dice:</b><br/> 11.1 Último párrafo<br/> .....<br/> En caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias al autor de posteriores a la reparación o del mantenimiento dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones al Consumidor, éste tiene derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los 30 (treinta) días naturales, se estará a dicho plazo y teniendo la carga de la prueba el Proveedor.</p>  | <p>mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento dentro de los noventa días naturales posteriores a la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones al consumidor, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo.–y <del>teniendo la carga de la prueba el proveedor..”.</del></p> | <p>mismo indica que el Consumidor tendrá derecho a la nueva reparación siempre que las deficiencias causadas sean imputables al autor de la reparación o del mantenimiento al que fue sometido el Equipo Terminal de telecomunicaciones.</p>   | <p>sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>11.1</b><br/> ...<br/> En caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento y teniendo la carga de la prueba el proveedor, dentro de los noventa días naturales posteriores a la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones al Consumidor, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo.</p> |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br/> <b>11.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>11.2</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones y fabricantes de Equipos Terminales de telecomunicación deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:<br/> a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;<br/> b) Para el caso de Pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil;<br/> c) Para el caso de Prepago, debe entregarse desbloqueado al momento del pago del costo total del equipo terminal de telecomunicaciones;<br/> d) No exigir mayores requisitos que la solicitud del Consumidor y la acreditación de la propiedad del Equipo Terminal de Telecomunicaciones, y<br/> e) Ser gratuito.</p> | <p><b>11.2</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones y los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones, deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p>         | <p><b>Justificación:</b> Conforme a lo discutido en el Grupo de Trabajo, se estableció la necesidad de salvaguardar el derecho de los consumidores a poder desbloquear su equipo cuando éste haya sido adquirido con un Proveedor de Equipo Terminal de Telecomunicaciones.<br/> No todos los equipos que se venden hoy en día son adquiridos con los operadores o los fabricantes de manera directa. Por lo anterior, se considera necesario incluir en el presente numeral a los Proveedores de Equipo Terminal, y con ello, contar con mecanismos que permitan proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales.<br/> Adicionalmente, se homologan términos con las definiciones del Proyecto.<br/> <i><b>Para el numeral 11.2 inciso b, las empresas tienen posiciones muy distintas y cada una manifestará su opinión de considerarlo necesario.</b></i><br/> <i><b>Para el numeral 11.2 inciso c, las empresas tienen posiciones muy distintas y cada una manifestará su opinión de considerarlo necesario.</b></i></p> | <p><b>ANATEL</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> <b>11.2</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, y así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles provisto de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p>                              |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br/> <b>11.2</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>11.2</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones y fabricantes de Equipos Terminales de telecomunicación deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al</p>   | <p><b>11.2</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles que hayan entregado respectivamente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de</p>   | <p><b>Justificación:</b> Conforme al objeto de la NOM establecido en el presente Proyecto, se indicó: <i>“es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen directa o indirectamente a comercializar, prestar y/o proporcionar servicios y/o equipos de telecomunicaciones a consumidores en la República Mexicana.”</i></p>   | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por el análisis realizado en el comentario de CANIETI al numeral 11.2.</p>   |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p>   | <p>este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características</p>   | <p>Bajo este tenor, es que se incluyó una definición de:</p> <p><i>Proveedor(es) de Equipo Terminal de Telecomunicaciones: Fabricante, importador, distribuidor, productor o comercializador de los equipos terminales de telecomunicaciones que serán utilizados para acceder a la red de telecomunicaciones</i></p> <p>Conforme a lo discutido en el Grupo de Trabajo se estableció la necesidad de salvaguardar el derecho de los consumidores a poder desbloquear su equipo cuando el equipo haya sido adquirido con un Proveedor de Equipo Terminal de Telecomunicaciones.</p> <p>Por lo anterior se considera necesario incluir en el presente numeral también como responsables de contar con mecanismos que permitan proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales, no sólo a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, sino también a los Proveedores de Equipo Terminal, en virtud de que no todos los equipos que se venden hoy en día son adquiridos con los operadores ni con los fabricantes de manera directa.</p> |   |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b></p> <p><b>11.2</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>11.2</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones y fabricantes de Equipos Terminales de telecomunicación deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p> | <p>11.2 Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, y así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones <del>y fabricantes de Equipos Terminales de telecomunicaciones</del> deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles provisto de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características</p> | <p><b>Justificación:</b> Conforme al objeto de la NOM establecido en el presente Proyecto, se indicó: <i>“es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen directa o indirectamente a comercializar, prestar y/o proporcionar servicios y/o equipos de telecomunicaciones a consumidores en la República Mexicana.”</i></p> <p>Bajo este tenor, es que se incluyó una definición de:</p> <p><i>Proveedor(es) de Equipo Terminal de Telecomunicaciones: Fabricante, importador, distribuidor, productor o comercializador de los equipos terminales de telecomunicaciones que serán utilizados para acceder a la red de telecomunicaciones</i></p> <p>Conforme a lo discutido en el Grupo de Trabajo se estableció la necesidad de salvaguardar el derecho de los consumidores a poder desbloquear su equipo cuando el equipo haya sido adquirido con un Proveedor de Equipo Terminal de Telecomunicaciones.</p> <p>Por lo anterior se considera necesario incluir en el presente numeral también como</p>  | <p><b>CANIETI</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p>11.2 Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, y así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles provisto de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p> |



|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | responsables a los Proveedores de Equipo Terminal de contar con mecanismos que permitan proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales, no sólo a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y fabricantes de equipos terminales, ya que no todos los equipos que se venden hoy en día son adquiridos con los operadores ni con los fabricantes de manera directa.   |  |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br/> <b>11.2 inciso b)</b><br/> <b>Dice:</b><br/> 11.2 Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles que hayan entregado respectivamente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p> <p>a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;</p> <p>b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.</p> <p><b>Justificación:</b> Se considera necesario precisar en el inciso b) que los casos de pospago el desbloqueo de equipo se realizará en un plazo máximo de 24 horas en los supuestos en que haya concluido su plazo forzoso o haya sido pagado de contado.</p> <p>El no realizar la precisión mencionada anteriormente pudiera interpretarse que el desbloqueo de un equipo entregado bajo la modalidad de pospago puede ser desbloqueado en cualquier momento, aun cuando no haya sido cubierto totalmente su costo, lo cual traería aparejado pérdidas incontables cualquier proveedor de servicios de telecomunicaciones.</p> | b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, cuando haya sido pagado de contado o haya concluido su plazo forzoso, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil. | <p><b>11.2</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles que hayan entregado respectivamente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p> <p>c) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;</p> <p>d) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.</p> <p><b>Justificación:</b> Se considera necesario precisar en el inciso b) que los casos de pospago el desbloqueo de equipo se realizará en un plazo máximo de 24 horas en los supuestos en que haya concluido su plazo forzoso o haya sido pagado de contado.</p> <p>El no realizar la precisión mencionada anteriormente pudiera interpretarse que el desbloqueo de un equipo entregado bajo la modalidad de pospago puede ser desbloqueado en cualquier momento, aun cuando no haya sido cubierto totalmente su costo, lo cual traería aparejado pérdidas incontables cualquier proveedor de servicios de telecomunicaciones.</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, cuando haya sido pagado de contado, concluido su plazo forzoso o se haya realizado la liquidación anticipada, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil;</p> |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br/> <b>11.2 inciso b)</b><br/> <b>Dice:</b><br/> 11.2 Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones deben</p>  | b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, cuando haya sido pagado de contado o haya concluido su plazo forzoso, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil. | <p><b>Justificación:</b> Se considera necesario precisar en el inciso b) que los casos de pospago el desbloqueo de equipo se realizará en un plazo máximo de 24 horas en los supuestos en que haya concluido su plazo forzoso o haya sido pagado de contado.</p> <p>El no realizar la precisión mencionada</p>  | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas,</p>  |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p>contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles que hayan entregado respectivamente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;</li> <li>b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.</li> </ul>  |   | <p>anteriormente pudiera interpretarse que el desbloqueo de un equipo entregado bajo la modalidad de pospago puede ser desbloqueado en cualquier momento, aun cuando no haya sido cubierto totalmente su costo, lo cual traería aparejado pérdidas incontables cualquier proveedor de servicios de telecomunicaciones.</p>  | <p>cuando haya sido pagado de contado, concluido su plazo forzoso o se haya realizado la liquidación anticipada, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil;</p>  |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br/> <b>11.2 inciso c)</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>11.2</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones y fabricantes de Equipos Terminales de telecomunicación deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;</li> <li>b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.</li> <li>c) Para el caso de prepago, debe entregarse desbloqueado al momento del pago del costo total del Equipo Terminal de telecomunicaciones.</li> <li>d) No exigir mayores requisitos que la solicitud del Consumidor y la acreditación de la propiedad del equipo; y</li> <li>e) Ser gratuito;</li> </ul> | <p>c) Para el caso de prepago, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán contar con mecanismos físicos, electrónicos y/o digitales o a través de cualquier otra tecnología que lo permita, que aseguren la entrega del código de desbloqueo en un plazo no mayor a 24 horas cuando se realice el pago del costo total del equipo siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.</p> | <p><b>Justificación:</b> 1) El Artículo 28 establece la facultad exclusiva al IFT para inferir en la materia de competencia en el sector telecomunicaciones y para regular de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y libre concurrencia.</p> <p>El IFT será también la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos ejercerá en forma exclusiva las facultades que este artículo y las leyes establecen para la Comisión Federal de Competencia Económica y regulará de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución</p> | <p><b>AT&amp;T</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> c) Para el caso de prepago se debe desbloquear el equipo terminal de telecomunicaciones en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la solicitud del consumidor, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario dicho plazo se computará a partir del siguiente día y horario hábil.</p> <p>Asimismo, se agregan las siguientes definiciones:</p> <p><b>2.7</b><br/> <b>Días Hábiles</b><br/> De lunes a sábado de cada semana, salvo: i) el 1º de enero; ii) el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; iii) el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; iv) el 1º de mayo; v) el 16 de septiembre; vi) el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; vii) el 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; viii) el 25 de diciembre, y ix) el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.</p> |
| <p>En caso de negativa a la solicitud, el Proveedor de servicios de telecomunicaciones debe informar al Consumidor por escrito, las causas de la misma.</p>  |   | <p>2. Conforme al octavo transitorio del Decreto de la reforma constitucional en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013, se estableció que el IFT debía determinar la existencia de agentes económicos preponderantes e imponer las</p>  | <p><b>2.9</b><br/> <b>Horario hábil</b><br/> De 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado. Derivado de dicho comentario, se modificó el</p>   |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales, mismas que debían incluir información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.</p> <p>3. El 6 de marzo de 2014, el IFT emitió la Resolución por la cual declaró como Agente Económico Preponderante (AEP) en el sector de las telecomunicaciones a Telcel, imponiéndole diversas medidas cuyo objeto son:</p> <p><i>SEGUNDA.- El presente instrumento tiene por objeto establecer las medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales al Agente Económico Preponderante en los servicios de telecomunicaciones móviles a efecto de evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y con ello a los usuarios finales.</i></p> <p>4. Entre las medidas asimétricas impuestas al AEP se encuentra:</p> <p><i>"CUADRAGÉSIMA NOVENA.- El Agente Económico Preponderante estará obligado a desbloquear los equipos terminales, sin costo alguno, conforme a lo dispuesto, en la presente medida, salvo que se encuentre reportado como robado.</i></p> <p><i>En el caso de los Suscriptores en el esquema de Pospago, se deberá desbloquear:</i></p> <p><i>I. Una vez vencido el plazo contratado,</i></p> <p><i>II. Una vez que se haya pagado la penalización correspondiente en caso de terminación contractual anticipada.</i></p> <p><i>III. Al momento de la adquisición del equipo correspondiente si este ha sido pagado en su totalidad.</i></p> | <p>inciso d) quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p>d) No exigir mayores requisitos que la solicitud del Consumidor; y</p> |
|  |  | <p><i>El desbloqueo se hará, a elección del suscriptor, en el centro de atención a clientes, entregando la clave de desbloqueo mediante el envío de un SMS o de manera remota cuando sea técnicamente factible. El Agente Económico Preponderante no estará obligado</i></p>  |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>a otorgar la clave de desbloqueo si la misma permite el desbloqueo de otros equipos terminales. Para el desbloqueo en los centros de atención a clientes no podrá requerirse mayor requisito que la presentación del equipo terminal.</p> <p><i>El Agente Económico Preponderante deberá entregar, a los Suscriptores en el esquema de Prepago, los equipos terminales desbloqueados.</i></p> <p>5. Del 7 de abril al 16 de junio de 2016 se llevó a cabo la Consulta pública de la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas al AEP en el sector de telecomunicaciones, teniendo como objetivos i) recabar información, estudios y documentos, entre otros, que permitieran al Instituto tener mayores elementos para realizar el diagnóstico del sector, y ii) conocer las inquietudes, problemáticas, utilidad y efectividad que, a juicio de los interesados, hayan generado las medidas</p> <p>6. Con base en los comentarios recibidos durante la consulta pública mencionada anteriormente, es que el 27 de febrero de 2017 el Pleno del IFT emitió la Resolución mediante la cual suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones y por la cual mantiene la medida Cuadragésima Novena mencionada en el punto 4.</p> <p>Conforme a lo anterior se puede presumir que el IFT al determinar que el objeto de las medidas impuestas al AEP no ha sido acreditado, consideró pertinente mantener entre otras obligaciones la relativa a la de entregar a los Suscriptores en el esquema de Prepago, los equipos terminales desbloqueados.</p> <p>7. Por otro lado el Proyecto de NOM 184 incluye entre sus diversos numerales el punto 11.2, el cual a la letra establece:</p> |  |
|  |  | <p>"11.2. Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones y fabricantes de Equipos Terminales de telecomunicación deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles de</p>   |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p> <p>a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;</p> <p>b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.</p> <p>c) Para el caso de prepago, debe entregarse desbloqueado al momento del pago del costo total del Equipo Terminal de telecomunicaciones. Simetría de obligaciones.</p> <p>d) No exigir mayores requisitos que la solicitud del Consumidor y la acreditación de la propiedad del equipo; y</p> <p>e) Ser gratuito;</p> <p>En caso de negativa a la solicitud, el Proveedor de servicios de telecomunicaciones debe informar al Consumidor por escrito, las causas de la misma."</p> <p>8. En este sentido el Proyecto de NOM 184 al pretender imponer una obligación exclusiva del AEP para todos los operadores móviles, resultaría equiparable a que se determine que no existen barreras a la competencia y la libre concurrencia, teniendo por cumplido el objeto de las medidas de asimetría impuestas por el IFT.</p> <p>9. Es importante mencionar que conforme a lo anterior, ha sido el mismo Poder Judicial que ha determinado la prohibición a los tribunales sustituirse en la elección y el diseño de la política regulatoria de la agencia competente en los aspectos mencionados o en la apreciación sobre su oportunidad o conveniencia, de acuerdo con el interés general o el orden público prevaleciente en ciertas circunstancias de tiempo y lugar, por lo que se cuestiona el hecho que la Secretaría de Economía sí realice dicha sustitución a través de la imposición de una medida asimétrica exclusiva del AEP para todos los operadores de servicio de telefonía.</p> |  |
|  |  | <p>10. Se anexa la tesis de referencia:<br/> <b>PREPONDERANCIA EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES. ALCANCES DEL ESCRUTINIO CONSTITUCIONAL DE LA DECLARACIÓN RELATIVA Y DE LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS ASIMÉTRICAS.</b></p>   |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>Los artículos 25 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establecen las bases de la rectoría económica del Estado y del Estado regulador, según los cuales, corresponde a la autoridad en materia de competencia económica y telecomunicaciones garantizar el derecho a la libre concurrencia y plena competencia en los mercados. Por su parte, los artículos cuarto, octavo y noveno transitorios del decreto de la reforma constitucional en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013, disponen como una medida tendente a contrarrestar la alta concentración en los mercados, la emisión de una declaración de preponderancia en el sector de las telecomunicaciones, derivada del régimen relativo, que autoriza la imposición de medidas asimétricas en ciertos rubros, como compartición de infraestructura, desagregación de la red, insumos esenciales, precios y tarifas, condiciones técnicas y de calidad, información y oferta de servicios, acuerdo de exclusividad y separación contable, funcional o estructural de los agentes económicos, las cuales inciden directamente en el ámbito de eficacia de los derechos humanos relativos a la libertad contractual, a la actividad económica y al patrimonio de los agentes económicos que conceden al Estado un alto poder de intervención y control, porque aquéllos aprovechan en su beneficio un bien que no les es propio, sino que es público (espectro radioeléctrico) y prestan servicios públicos de interés social. Sin embargo, la atribución referida no implica una autorización en blanco para que el órgano regulador determine arbitraria o caprichosamente cualquier medida, deje de fundarla y motivarla o se aparte de los principios de racionalidad, proporcionalidad y demás aplicables a los actos de discrecionalidad técnica, pues las medidas que determine deben permitir que el agente económico preponderante continúe con su actividad, permanezca en el mercado y obtenga un rendimiento razonable (equilibrio financiero de la concesión). Por lo anterior, está prohibido a los tribunales del Poder Judicial de la Federación sustituirse en la elección y el diseño de la política regulatoria de la agencia competente en los aspectos mencionados o en la apreciación</p> |  |
|--|--|--|--|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>sobre su oportunidad o conveniencia, de acuerdo con el interés general o el orden público prevaleciente en ciertas circunstancias de tiempo y lugar, pues si a la postre la decisión regulatoria desincentiva la inversión, desalienta a los participantes en el mercado, no combate adecuadamente las ineficiencias, no contribuye a incrementar el bienestar social, la competencia o la calidad de los servicios, no favorece la entrada de nuevos competidores eficientes, entonces podrá afirmarse que la agencia regulatoria erró en la elección de la política económica, pero no podrá decirse que el tribunal de amparo debió declarar inconstitucionales las medidas, pues estas cuestiones exceden con mucho el alcance del control jurisdiccional a él encomendado.</p> <p>SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA ESPECIALIZADO EN COMPETENCIA ECONÓMICA, RADIODIFUSIÓN Y TELECOMUNICACIONES, CON RESIDENCIA EN LA CIUDAD DE MÉXICO Y JURISDICCIÓN EN TODA LA REPÚBLICA.</p> <p>Amparo en revisión 165/2015. Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. 26 de agosto de 2016. Unanimidad de votos. Ponente: Adriana Leticia Campuzano Gallegos. Secretario: Arturo Mora Ruiz.</p> <p>Amparo en revisión 164/2015. Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. 23 de septiembre de 2013664. I.2o.A.E.47 A (10a.). Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 39, Febrero de 2017, Pág. 2327.-</p> <p><b>No obstante entendiendo que el objetivo del presente Proyecto de Norma es mejorar las condiciones actuales de los usuarios, es que se propone que para asegurar el desbloqueo de los equipos, los operadores deberán contar con mecanismos disponibles de manera física, electrónicos y/o digitales o a través de cualquier otra tecnología que lo permita, que aseguren la entrega del código de desbloqueo en un plazo no mayor a 24 horas.</b></p> <p>Con lo anterior, los usuarios no sólo podrán contar con diferentes opciones para realizar el desbloqueo de su equipo y no depender únicamente de acudir a un centro de atención, sino también pueden contar con soluciones remotas, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año y con la certeza de contar con su código de desbloqueo en menos de 24</p> |  |
|--|--|---|--|

|   |   | horas.   |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br/> <b>11.2 inciso c)</b><br/> <b>Dice:</b><br/> <b>11.2</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones y fabricantes de Equipos Terminales de telecomunicación deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:<br/> a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;<br/> b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.<br/> c) Para el caso de prepago, debe entregarse desbloqueado al momento del pago del costo total del Equipo Terminal de telecomunicaciones.<br/> d) No exigir mayores requisitos que la solicitud del Consumidor y la acreditación de la propiedad del equipo; y<br/> e) Ser gratuito;<br/> En caso de negativa a la solicitud, el Proveedor de servicios de telecomunicaciones debe informar al Consumidor por escrito, las causas de la misma.</p> | <p>Eliminar el presente numeral<br/> No obstante entendiendo que el objetivo del presente Proyecto de Norma es mejorar las condiciones actuales de los usuarios, se reitera la propuesta emitida por CANIETI durante las sesiones sostenidas respecto a que la solicitud de desbloqueo de los equipos adquiridos bajo la modalidad de prepago sea realizada en un plazo de 24 horas, es decir:</p> <p>c) Para el caso de prepago debe desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, cuando se realice el pago del costo total del equipo siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.</p> | <p><b>Justificación:</b> El Artículo 28 establece la facultad exclusiva al IFT para inferir en la materia de competencia en el sector telecomunicaciones y para regular de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y libre concurrencia.<br/> El IFT será también la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos ejercerá en forma exclusiva las facultades que este artículo y las leyes establecen para la Comisión Federal de Competencia Económica y regulará de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución<br/> 2. Conforme al octavo transitorio del Decreto de la reforma constitucional en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013, se estableció que el IFT debía determinar la existencia de agentes económicos preponderantes e imponer las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales, mismas que debían incluir información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.<br/> 3. El 6 de marzo de 2014, el IFT emitió la Resolución por la cual declaró como Agente Económico Preponderante (AEP) en el sector de las telecomunicaciones a Telcel, imponiéndole diversas medidas cuyo objeto</p> | <p><b>CANIETI</b><br/> Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/> c) Para el caso de prepago se debe desbloquear el equipo terminal de telecomunicaciones en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la solicitud del consumidor, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario dicho plazo se computará a partir del siguiente día y horario hábil.</p> |



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | son:  |  |
|  |  | <p><i>SEGUNDA.- El presente instrumento tiene por objeto establecer las medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales al Agente Económico Preponderante en los servicios de telecomunicaciones móviles a efecto de evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y con ello a los usuarios finales.</i></p> <p>4. Entre las medidas asimétricas impuestas al AEP se encuentra:</p> <p><i>“CUADRAGÉSIMA NOVENA.- El Agente Económico Preponderante estará obligado a desbloquear los equipos terminales, sin costo alguno, conforme a lo dispuesto, en la presente medida, salvo que se encuentre reportado como robado.</i></p> <p><i>En el caso de los Suscriptores en el esquema de Pospago, se deberá desbloquear:</i></p> <p><i>I. Una vez vencido el plazo contratado,</i></p> <p><i>II. Una vez que se haya pagado la penalización correspondiente en caso de terminación contractual anticipada.</i></p> <p><i>III. Al momento de la adquisición del equipo correspondiente si este ha sido pagado en su totalidad.</i></p> <p><i>El desbloqueo se hará, a elección del suscriptor, en el centro de atención a clientes, entregando la clave de desbloqueo mediante el envío de un SMS o de manera remota cuando sea técnicamente factible. El Agente Económico Preponderante no estará obligado a otorgar la clave de desbloqueo si la misma permite el desbloqueo de otros equipos terminales. Para el desbloqueo en los centros de atención a clientes no podrá requerirse mayor requisito que la presentación del equipo terminal.</i></p> <p><i>El Agente Económico Preponderante deberá entregar, a los Suscriptores en el esquema de Prepago, los equipos terminales desbloqueados.”</i></p> <p>5. Del 7 de abril al 16 de junio de 2016 se llevó a cabo la Consulta pública de la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas al AEP en el sector de telecomunicaciones, teniendo como objetivos</p> <p>i) recabar información, estudios y documentos, entre otros, que permitieran al Instituto tener mayores elementos para realizar el diagnóstico del sector, y ii) conocer las inquietudes, problemáticas, utilidad y</p> |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | efectividad que, a juicio de los interesados, hayan generado las medidas  |  |
|  |  | <p>6. Con base en los comentarios recibidos durante la consulta pública mencionada anteriormente, es que el 27 de febrero de 2017 el Pleno del IFT emitió la Resolución mediante la cual suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones y por la cual mantiene la medida Cuadragésima Novena mencionada en el punto 4.</p> <p>Conforme a lo anterior se puede presumir que el IFT al determinar que el objeto de las medidas impuestas al AEP no ha sido acreditado, consideró pertinente mantener entre otras obligaciones la relativa a la de entregar a los Suscriptores en el esquema de Prepago, los equipos terminales desbloqueados.</p> <p>7. Por otro lado el Proyecto de NOM 184 incluye entre sus diversos numerales el punto 11.2, el cual a la letra establece:</p> <p>"11.2. Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones y fabricantes de Equipos Terminales de telecomunicación deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;</li> <li>b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.</li> <li>c) Para el caso de prepago, debe entregarse desbloqueado al momento del pago del costo total del Equipo Terminal de telecomunicaciones. Simetría de obligaciones.</li> <li>d) No exigir mayores requisitos que la solicitud del Consumidor y la acreditación de la propiedad del equipo; y</li> <li>e) Ser gratuito;</li> </ul> <p>En caso de negativa a la solicitud, el Proveedor de servicios de telecomunicaciones</p> |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | debe informar al Consumidor por escrito, las causas de la misma."  |  |
|  |  | <p>8. En este sentido el Proyecto de NOM 184 al pretender imponer una obligación exclusiva del AEP para todos los operadores móviles, resultaría equiparable a que se determine que no existen barreras a la competencia y la libre concurrencia, teniendo por cumplido el objeto de las medidas de asimetría impuestas por el IFT.</p> <p>9. Es importante mencionar que conforme a lo anterior, ha sido el mismo Poder Judicial que ha determinado la prohibición a los tribunales sustituirse en la elección y el diseño de la política regulatoria de la agencia competente en los aspectos mencionados o en la apreciación sobre su oportunidad o conveniencia, de acuerdo con el interés general o el orden público prevaleciente en ciertas circunstancias de tiempo y lugar, por lo que se cuestiona el hecho que la Secretaría de Economía sí realice dicha sustitución a través de la imposición de una medida asimétrica exclusiva del AEP para todos los operadores de servicio de telefonía.</p> <p>10. Se anexa la tesis de referencia:<br/> <b>PREPONDERANCIA EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES. ALCANCES DEL ESCRUTINIO CONSTITUCIONAL DE LA DECLARACIÓN RELATIVA Y DE LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS ASIMÉTRICAS.</b><br/> Los artículos 25 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establecen las bases de la rectoría económica del Estado y del Estado regulador, según los cuales, corresponde a la autoridad en materia de competencia económica y telecomunicaciones garantizar el derecho a la libre concurrencia y plena competencia en los mercados. Por su parte, los artículos cuarto, octavo y noveno transitorios del decreto de la reforma constitucional en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013, disponen como una medida tendente a contrarrestar la alta concentración en los mercados, la emisión de una declaración de preponderancia en el sector de las telecomunicaciones, derivada del régimen relativo, que autoriza la imposición de medidas asimétricas en ciertos rubros, como compartición de infraestructura, desagregación de la red, insumos esenciales, precios y tarifas, condiciones técnicas y de calidad, información y oferta de servicios, acuerdo de exclusividad y separación</p> |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>contable, funcional o estructural de los agentes económicos, las cuales inciden directamente en el ámbito de eficacia de los derechos humanos relativos a la libertad contractual, a la actividad económica y al patrimonio de los agentes económicos que conceden al Estado un alto poder de</p>  |  |
|  |  | <p>intervención y control, porque aquéllos aprovechan en su beneficio un bien que no les es propio, sino que es público (espectro radioeléctrico) y prestan servicios públicos de interés social. Sin embargo, la atribución referida no implica una autorización en blanco para que el órgano regulador determine arbitraria o caprichosamente cualquier medida, deje de fundarla y motivarla o se aparte de los principios de racionalidad, proporcionalidad y demás aplicables a los actos de discrecionalidad técnica, pues las medidas que determine deben permitir que el agente económico preponderante continúe con su actividad, permanezca en el mercado y obtenga un rendimiento razonable (equilibrio financiero de la concesión). Por lo anterior, está prohibido a los tribunales del Poder Judicial de la Federación sustituirse en la elección y el diseño de la política regulatoria de la agencia competente en los aspectos mencionados o en la apreciación sobre su oportunidad o conveniencia, de acuerdo con el interés general o el orden público prevaleciente en ciertas circunstancias de tiempo y lugar, pues si a la postre la decisión regulatoria desincentiva la inversión, desalienta a los participantes en el mercado, no combate adecuadamente las ineficiencias, no contribuye a incrementar el bienestar social, la competencia o la calidad de los servicios, no favorece la entrada de nuevos competidores eficientes, entonces podrá afirmarse que la agencia regulatoria erró en la elección de la política económica, pero no podrá decirse que el tribunal de amparo debió declarar inconstitucionales las medidas, pues estas cuestiones exceden con mucho el alcance del control jurisdiccional a él encomendado.</p> <p>SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA<br/> ESPECIALIZADO EN COMPETENCIA ECONÓMICA, RADIODIFUSIÓN Y TELECOMUNICACIONES, CON RESIDENCIA EN LA CIUDAD DE MÉXICO Y JURISDICCIÓN EN TODA LA REPÚBLICA.<br/> Amparo en revisión 165/2015. Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. 26 de agosto de 2016.<br/> Unanimidad de votos. Ponente: Adriana Leticia Campuzano Gallegos. Secretario:</p> |  |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | Arturo Mora Ruiz.<br>Amparo en revisión 164/2015. Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. 23 de septiembre de 2013664. I.2o.A.E.47 A (10a.). Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 39, Febrero de 2017, Pág. 2327.-  |   |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b></p> <p><b>11.2.1</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>11.2.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden comercializar Equipos terminales de telecomunicaciones con restricciones para que no sean utilizados en la red de otro Proveedor de servicios de Telecomunicaciones únicamente cuando dicha restricción se sustente en el subsidio o financiamiento del Equipo Terminal de Telecomunicaciones por parte del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, sujetándose a la siguiente condición:</p> <p>La restricción es por un plazo máximo de 24 (veinticuatro) meses no renovables por Equipo Terminal de Telecomunicaciones, contados a partir de la fecha de celebración del Contrato de adhesión respectivo, salvo pacto contrario, el Consumidor tiene derecho a solicitar a su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el desbloqueo del Equipo Terminal de Telecomunicaciones.</p>        |  | <p><b>Comentario: Para el numeral 11.2.1 completo, las empresas tienen posiciones muy distintas y cada una manifestará su opinión de considerarlo necesario.</b></p>   | <p><b>ANATEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y del análisis realizado a dicho numeral, el CCONNSE estima que procede la eliminación del numeral.</p>  |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b></p> <p><b>11.2.1</b></p> <p><b>Dice:</b></p> <p><b>11.2.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden comercializar Equipos terminales de telecomunicaciones con restricciones para que no sean utilizados en la red de otro Proveedor de servicios de Telecomunicaciones únicamente cuando dicha restricción se sustente en el subsidio o financiamiento del Equipo Terminal de telecomunicaciones por parte del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, sujetándose a la siguiente condición:</p> <p>La restricción es por un plazo máximo de 24 (veinticuatro) meses no renovables por Equipo Terminal de telecomunicaciones, contados a partir de la fecha de celebración del Contrato de adhesión respectivo, salvo pacto contrario, el Consumidor <b>tiene derecho a solicitar a su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el desbloqueo del Equipo Terminal de telecomunicaciones.</b></p> | <p><b>11.2.1</b> Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden comercializar Equipos terminales de telecomunicaciones con restricciones para que no sean utilizados en la red de otro Proveedor de servicios de Telecomunicaciones únicamente cuando dicha restricción se sustente en el subsidio o financiamiento del Equipo Terminal de telecomunicaciones por parte del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, sujetándose a la siguiente condición:</p> <p>La restricción es por un plazo máximo de 24 (veinticuatro) meses no renovables por Equipo Terminal de telecomunicaciones, contados a partir de la fecha de celebración del Contrato de adhesión respectivo, salvo pacto contrario, <b><u>el Consumidor tiene derecho a que su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones realice el desbloqueo del Equipo Terminal de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el numeral 11.2 de esta NOM.</u></b></p> | <p><b>Justificación:</b> Al respecto, se aplica nuevamente lo señalado en relación al actual numeral 4.2.2, pues en la Décimo Segunda Reunión del GT NOM-184-SCFI, se acordó homologar los textos relacionados con el desbloqueo a lo acordado en el diverso numeral 11.2.</p> <p>Es por ello que, lo procedente es que se redacte nuevamente el numeral incorporando lo señalado en el citado punto 11.2.</p> <p>En razón de lo expuesto, se sugiere el siguiente texto para que el numeral 11.2.1 se apegue a lo acordado en las reuniones de trabajo:</p> | <p><b>TELCEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y del análisis realizado a dicho numeral, el CCONNSE estima que no procede por la eliminación de dicho numeral en el comentario de ANATEL.</p> |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b></p>   | <p><b>11.3</b> Los Equipos Terminales de telecomunicaciones necesarios para la utilización de los Servicios de</p>   | <p><b>Justificación:</b> La referencia es errónea y debe hacerse al 3.8.</p>   | <p><b>Georgina Reyes</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal</p>   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p><b>11.3</b><br/><b>Dice:</b><br/>11.3 Los Equipos Terminales de telecomunicaciones necesarios para la utilización de los Servicios de Telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los Consumidores. Ningún Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus Consumidores la adquisición o utilización de Equipos Terminales de telecomunicaciones determinados para acceder a sus Servicios de Telecomunicaciones, siempre y cuando estén homologados conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el Instituto, con excepción de lo establecido en el numeral 3.9 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.</p>   | <p>Telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los Consumidores. Ningún Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus Consumidores la adquisición o utilización de Equipos Terminales de telecomunicaciones determinados para acceder a sus Servicios de Telecomunicaciones, siempre y cuando estén homologados conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el Instituto, con excepción de lo establecido en el numeral <del>3.8</del> 3.9 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.</p> |   | <p>sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>11.3</b> Los Equipos Terminales de telecomunicaciones necesarios para la utilización de los Servicios de Telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los Consumidores. Ningún Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus Consumidores la adquisición o utilización de Equipos Terminales de telecomunicaciones determinados para acceder a sus Servicios de Telecomunicaciones, siempre y cuando estén homologados conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el Instituto, con excepción de lo establecido en el numeral 3.8 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.</p>  |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br/><b>11.2.1</b><br/><b>Dice:</b><br/>11.3 Los Equipos Terminales de telecomunicaciones necesarios para la utilización de los Servicios de Telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los Consumidores. Ningún Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus Consumidores la adquisición o utilización de Equipos Terminales de telecomunicaciones determinados para acceder a sus Servicios de Telecomunicaciones, siempre y cuando estén homologados conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el Instituto, con excepción de lo establecido en el numeral <b>3.9</b> del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.</p> | <p>La referencia debe ser al numeral 3.8 del Proyecto y no al 3.9</p>   | <p><b>Justificación:</b> La referencia debe ser al numeral 3.8 del Proyecto y no al 3.9</p>   | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/><b>11.3</b> Los Equipos Terminales de telecomunicaciones necesarios para la utilización de los Servicios de Telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los Consumidores. Ningún Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus Consumidores la adquisición o utilización de Equipos Terminales de telecomunicaciones determinados para acceder a sus Servicios de Telecomunicaciones, siempre y cuando estén homologados conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el Instituto, con excepción de lo establecido en el numeral 3.8 del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.</p> |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br/><b>11.4</b><br/><b>Dice:</b><br/>...<br/>f) El derecho que tiene el Consumidor a liquidarlo anticipadamente, y<br/>...<br/>f) El derecho que tiene el Consumidor a liquidarlo anticipadamente, y<br/>...<br/>...</p>   | <p>...<br/>f) El derecho que tiene el Consumidor a liquidarlo anticipadamente; y<br/>...<br/>...</p>  | <p>...<br/>f) El derecho que tiene el Consumidor a liquidarlo anticipadamente, y<br/>...<br/>...</p>  | <p><b>Georgina Reyes</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:<br/>f) El derecho que tiene el Consumidor a liquidarlo anticipadamente; y</p>  |
| <p><b>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</b><br/><b>N/A</b></p>   | <p><b>SE SOMETE A SU CONSIDERACIÓN LA INSERCIÓN DE UN NUEVO PUNTO RELACIONADO CON EL NUMERAL 11 “DE LOS EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES”</b><br/>11. De los Equipos Terminales de telecomunicaciones</p>   | <p><b>SE SOMETE A SU CONSIDERACIÓN LA INSERCIÓN DE UN NUEVO PUNTO RELACIONADO CON EL NUMERAL 11 “DE LOS EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES”</b><br/>Como es de su conocimiento el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)</p> | <p><b>TELCEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede debido a que ya se encuentra establecido en la disposición Técnica IFT-011-2017.</p>   |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p><b>11.X</b> El Proveedor de servicios de telecomunicaciones que comercialice o proporcione al Consumidor Equipos Terminales de Telecomunicaciones nuevos, así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones, debe ofrecer equipos terminales compatibles con las Bandas B7 (2500 MHz) y B28 (700MHz).</p> | <p>expidió la Disposición Técnica IFT-011-2017 parte 2, que establece que todos los teléfonos inteligentes “<i>smartphones</i>” que operen con tecnología 4G, cuyos Certificados de Homologación se soliciten a partir de la entrada en vigor de la misma, deberán soportar la Banda 28 APT (700 MHz), con lo que, de acuerdo con el IFT se coadyuva al uso de la nueva red compartida mayorista.</p> <p>Sin embargo, esta medida es limitativa y ocasiona que el costo de los equipos terminales sea exponencialmente más alto, lo que impedirá que aquellos quienes tienen un menor ingreso puedan adquirir dichos <i>smartphones</i>.</p> <p>Por ello, y con la finalidad de que esta medida sea efectiva y permita al usuario/consumidor beneficiarse de la Red Compartida, debe introducirse la banda B7 de 2.5 GHz (2500 MHz) a esta obligación, ya que esto fomentará mayor libertad de portabilidad entre operadores sin depender exclusivamente de la Banda B28 (700 MHz).</p> <p>Los usuarios/consumidores podrían sacar provecho a su terminal, si éste es compatible con la B7, además de la B28, puesto que se complementarían, permitiendo que el usuario/consumidor pueda portarse a cualquier operador del mercado, de acuerdo con lo que más convenga a sus intereses.</p> <p>Asimismo, es importante señalar que los equipos terminales compatibles con las bandas B7 y B28, accedan a otras bandas como 850 MHz, 1.9 GHz y AWS.</p> <p>Por lo expuesto, se propone que en el <b>PROY-NOM-184-SCFI-2017</b>, se incorpore que los equipos terminales incluyan como obligatorias, tanto a la Banda B28 de 700 MHz, como la B7 de 2500 MHz. De esta forma se estaría garantizando que cualquier equipo terminal pueda ser utilizado en las distintas bandas de frecuencias, con la que operan las redes públicas de telecomunicaciones y que los usuarios/consumidores accedan a la mejor tecnología y puedan portarse a cualquiera de los distintos concesionarios del servicio móvil de su preferencia.</p> |   |
| <p><b>TRANSITORIO PRIMERO.-</b> La presente Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicada en el Diario Oficial de la Federación como</p> |  | <p><b>Justificación: Para el Transitorio Primero, las empresas tienen posiciones muy distintas y cada una manifestará su opinión de considerarlo necesario.</b></p>   | <p><b>ANATEL</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que la entrada en vigor se</p> |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p>Norma definitiva, entrará en vigor a los 60 días naturales siguientes al día de su publicación.</p>   |   |  | <p>realice a los 180 días después de publicada la Norma, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>PRIMERO.-</b> La presente Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicada en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva, entrará en vigor a los 180 días naturales siguientes al día de su publicación.</p>   |
| <p><b>TRANSITORIO</b><br/><b>PRIMERO.</b> - El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicado en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva, entrará en vigor a los 60 días naturales siguientes al día de su publicación.</p> | <p><b>PRIMERO.</b> - El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicado en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva, entrará en vigor a los <b>180</b> días naturales siguientes al día de su publicación.</p>   | <p><b>Justificación:</b> Si bien coincidimos en los beneficios adicionales que brindará a los consumidores el presente proyecto de NOM, es una realidad que la ejecución de las obligaciones impuestas por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones implican inversiones, procesos de adquisición, desarrollo de sistemas de gestión, capacitación respecto de los mismos, así como otras labores de imposible realización en ese tiempo otorgado, como debería ser analizado en la manifestación de impacto regulatorio que acompañara al Proyecto.</p> <p>Las obligaciones específicas a las que hacemos referencia son:</p> <p>4.11.1 Información de saldos y recargas<br/>4.11.3 Mensaje de alerta de consumos<br/>4.12 Revocación del consentimiento de envío de publicidad por cualquier medio<br/>7.2.3 Detalle de llamadas</p> <p>Todas ellas adicionadas, respecto de la NOM 184 que se encuentra en vigor.</p> <p>En este sentido se solicita considerar, respecto de dichas obligaciones su posible entrada en vigor en un plazo de 180 días naturales contados a partir de su entrada en vigor.</p> | <p><b>CANIETI</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>PRIMERO.-</b> La presente Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicada en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva, entrará en vigor a los 180 días naturales siguientes al día de su publicación.</p> <p>Derivado de dicho comentario, se modificaron los transitorios tercero y cuarto, quedando la redacción de la siguiente manera:</p> <p><b>TERCERO.-</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones deben solicitar el registro de sus modelos de Contrato de adhesión ante la PROFECO conforme a la presente Norma Oficial Mexicana y previo a la entrada en vigor de la misma.</p> <p><b>CUARTO.-</b> Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones que cuenten con registro de Contrato de adhesión ante la PROFECO, deben modificar sus modelos de Contrato de Adhesión ante la misma, conforme a la presente Norma Oficial Mexicana y previo a la entrada en vigor de la misma.</p> |
| <p><b>TRANSITORIO</b><br/><b>PRIMERO.</b> - El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicado en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva, entrará en vigor a los 60 días naturales siguientes al día de su publicación.</p> | <p><b>PRIMERO.</b> - El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicado en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva, entrará en vigor a los 60 días naturales siguientes al día de su publicación, con excepción de lo establecido en los numerales 4.111.1, 4.11.3, 4.12 y 7.2.3 del presente proyecto para los cuales se otorga un plazo de 180 días naturales para su entrada en vigor.</p> | <p><b>Justificación:</b> Si bien coincidimos en los beneficios adicionales que brindará a los consumidores el presente proyecto de NOM, es una realidad que la ejecución de las obligaciones impuestas por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones implican inversiones, procesos de adquisición, desarrollo de sistemas de gestión, capacitación respecto de los mismos, así como otras labores de imposible realización en ese tiempo otorgado, como debería ser analizado en la manifestación de impacto regulatorio que acompañara al Proyecto.</p> <p>Las obligaciones específicas a las que hacemos referencia son:</p> <p>4.11.1 Información de saldos y recargas<br/>4.11.3 Mensaje de alerta de consumos<br/>4.12 Revocación del consentimiento de envío</p>  | <p><b>AT&amp;T</b><br/>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que no procede por la modificación al primer transitorio en el comentario de CANIETI.</p>   |



|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   |   | <p>de publicidad por cualquier medio</p> <p>7.2.3 Detalle de llamadas</p> <p>Todas ellas adicionadas, respecto de la NOM 184 que se encuentra en vigor.</p> <p>En este sentido se solicita considerar, respecto de dichas obligaciones su posible entrada en vigor en un plazo de 180 días naturales contados a partir de su entrada en vigor.</p>   |   |
| <p><b>TRANSITORIO</b></p> <p><b>QUINTO.</b> - Lo correspondiente al numeral 11.2 inciso c) entrará en vigor 180 días posteriores a la publicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicado como Norma definitiva en el Diario Oficial de la Federación.</p> | <p><b>Se solicita eliminar</b></p>  | <p><b>Justificación:</b> La eliminación se solicita en virtud de la modificación propuesta al propio inciso c) del numeral 11.2 conforme a las razones expuestas en los presentes comentarios.</p>   | <p><b>CANIETI</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede, se elimina dicho transitorio.</p>   |
| <p><b>TRANSITORIO</b></p> <p><b>QUINTO.-</b> Lo correspondiente al numeral 11.2 inciso c) <u>entrará en vigor 180 días posteriores a la publicación de la Norma Oficial Mexicana</u>, una vez que sea publicada como Norma definitiva en el Diario Oficial de la Federación</p>               | <p><u>Por lo anterior, lo procedente es que el numeral QUINTO TRANSITORIO desaparezca y que la vigencia de todos los numerales de la NOM quede a lo dispuesto en el PRIMERO TRANSITORIO,</u> mismo que establece lo siguiente:</p> <p><i>“PRIMERO.- La presente Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicada en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva, entrará en vigor a los 60 días naturales siguientes al día de su publicación.”</i></p> | <p><b>Justificación:</b> Al respecto, el proyecto de NOM publicado en el DOF, en comento, estableció un periodo de 180 días para lo previsto en el <b>numeral 11.2 inciso c) (desbloqueo de equipos)</b>.</p> <p><b>Dicho plazo no tiene sustento técnico ni económico que lo justifique debiendo quedar amparado el numeral 11.2 por el plazo general de 60 días a que se refiere el artículo Primero Transitorio.</b></p> <p>Es importante señalar que la implementación de dicho artículo no requiere mayor inversión que la solicitud de los operadores a los fabricantes de entregar los equipos terminales junto con el código de desbloqueo, para que el operador pueda entregarlo al consumidor al momento en que éste último haya realizado el pago íntegro del precio del equipo.</p> <p>Debe tenerse en cuenta que la <b>Ley Federal de Telecomunicaciones en el artículo 191, fracción XI</b>, que es derecho del consumidor el obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato <b>o se haya liquidado su costo</b>. Así las cosas, <b>los operadores debieran estar en cumplimiento desde que entró en vigor la Ley y no a partir de que se promulgue la presente NOM.</b></p> <p>La Ley no establece un periodo para empezar a entregar el equipo desbloqueado cuando éste ha sido adquirido cubriendo el costo total del mismo en una sola exhibición, razón por lo que el desbloqueo debe ser inmediato y en el momento sin previa solicitud.</p> <p>El otorgamiento de un plazo de 180 días sólo deja ver la protección de los intereses de ciertos operadores, así como, viene a constituir un perjuicio para el Consumidor, pues se está afectando al derecho que la Ley le ha reconocido en el artículo 191, fracción XI.</p> <p>No se puede ignorar que la NOM no puede ir más allá de lo que la Ley establece y que el término de 180 días claramente va más allá y</p> | <p><b>TELCEL</b></p> <p>Conforme al artículo 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el CCONNSE estima que procede parcialmente, se elimina el transitorio quinto y el transitorio primero queda de la siguiente manera:</p> <p><b>PRIMERO.-</b> La presente Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicada en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva, entrará en vigor a los 180 días naturales siguientes al día de su publicación.</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | entorpece el ejercicio del derecho de los consumidores a exigir al operador le entregue el equipo terminal adquirido libre de todo bloqueo al momento de su compra, cuando el precio ha sido liquidado íntegramente en ese momento. |  |
|--|--|---|--|

Ciudad de México, a 12 de noviembre de 2018.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía, **Alberto Ulises Esteban Marina**.- Rúbrica.