

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-184-SCFI-2011 PRÁCTICAS COMERCIALES - ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES.

Con formato

CHRISTIAN TURÉGANO ROLDÁN, Director General de Normas y Secretario del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC), con fundamento en los artículos 34 fracciones XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones I y III, 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 33 de su Reglamento y 19 fracciones I, XIV y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, expide para consulta pública el proyecto de norma oficial mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011 "*Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones*", a efecto de que dentro de los siguientes 60 días naturales los interesados presenten sus comentarios ante el CCNNSUICPC, ubicado en Av. Puente de Tecamachalco No. 6, Col. Lomas de Tecamachalco, Sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, Cod. Post. 53950, Estado de México, teléfono 52 29 61 00, Ext. 34104 y 34146 ó bien al correo electrónico valeriano.rodarte@economia.gob.mx, para que en los términos de la Ley de la materia se consideren en el seno del Comité que lo propuso.

Con formato

Con formato

México, D. F., a

El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio.

Christian Turégano Roldán.

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA

PROY-NOM-184-SCFI-2011

**PRÁCTICAS COMERCIALES - ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA
DE TELECOMUNICACIONES.**

PREFACIO

En la elaboración del presente proyecto de norma oficial mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Dirección General de Normas.

Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital.

COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios.

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

INDICE

Capítulo

Página

•	Objetivo y campo de aplicación	1
•	Definiciones	1
•	Disposiciones Generales	3
•	Elementos Informativos	4
•	De los contratos de adhesión	7

PROY-NOM-184-SCFI-2011

•	Garantías	11
•	Verificación	12
•	Bibliografía	12
•	Concordancia con normas internacionales	13

Con formato

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA

PROY-NOM-184-SCFI-2011

PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES.

1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 El presente proyecto de norma oficial mexicana establece los elementos normativos y de información comercial que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen las redes públicas de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión que los proveedores utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, a fin de que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.

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 de telecomunicaciones cuando utilicen redes públicas de telecomunicaciones a consumidores en la República Mexicana.

Comentario [Adriana L1]: Debe incluir los contratos en línea a los que uno se adhiere sin firmar contrato alguno y los servicios de pre-pago para los que no hay un contrato impreso firmado pero sí un acuerdo de voluntades y unos términos unilateralmente impuestos por el Proveedor.

2 DEFINICIONES

Para efectos de este proyecto de norma oficial mexicana, se establecen las siguientes definiciones:

2.1 Consumidor, usuario o suscriptor

Es la persona física o moral que en forma eventual o permanente periódica, tiene acceso a algún servicio de telecomunicación y/o en su caso, tiene celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicación con el proveedor.

Con formato

2.2 Contrato de adhesión

~~Son Es los términos y condiciones contractuales -el documento elaborados unilateralmente por el proveedor ya sea que consten en un documento firmado por ambas partes, o en una oferta sin firma que se acepta electrónicamente para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación de servicios de telecomunicaciones, sean de pospago o pre-pago, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar la forma de celebración.~~

Con formato

2.3 Establecimiento mercantil.

Es el lugar, donde habitualmente o periódicamente el proveedor realiza actos relacionados con la comercialización y/o la prestación de servicios de telecomunicación, de conformidad con lo dispuesto en las legislaciones locales en la materia.

2.4 Equipo Terminal de Telecomunicaciones

Comprende todo el equipo de telecomunicaciones de los usuarios que se conecte más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir a uno o más servicios de telecomunicaciones.

2.5 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.6 Ley de la materia

Ley Federal de Telecomunicaciones.

2.7 NOM

El presente proyecto de norma oficial mexicana.

2.8 Planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones

Conjunto de servicios de telecomunicaciones que ofrece el proveedor de forma empaquetada o combinada por un precio o tarifa única.

2.9 Plazo forzoso

Plazo determinado o determinable que impone el Proveedor, en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio ya sea para amortizar algún financiamiento otorgado al consumidor o usuario, o por otra causa justificada.

Con formato

Con formato

2.10 PROFECO

A la Procuraduría Federal del Consumidor.

2.11 Proveedor o Prestador de Servicios de Telecomunicaciones

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 para instalar, operar y explotar una red de telecomunicaciones o cuentan con un permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario o un registro como prestador de servicios de valor agregado o bien, cualquier persona que cuente con la autorización respectiva para comercializar, explotar o distribuir los servicios de telecomunicaciones, a nombre y/o por cuenta del concesionario, permisionario o registratario.

2.12 Red de telecomunicaciones

Sistema integrado por medios de transmisión, tales como canales o circuitos que utilicen bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, enlaces satelitales, cableados, redes de transmisión eléctrica o cualquier otro medio de transmisión, así como, en su caso, centrales, dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario.

2.13 Red pública de telecomunicaciones

Es la red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.

2.14 Servicios adicionales

Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el proveedor tiene autorizados conforme a la Ley de la materia que podrá prestar al consumidor de manera adicional a los servicios originalmente contratados o aquellos distintos a los servicios básicos contratados, siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dichos servicios.

2.15 Servicios originalmente contratados

Conjunto de servicios o servicios de telecomunicaciones específicos que inicialmente contrata el usuario que son inherentes a la prestación del servicio que el consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios de telecomunicaciones que el proveedor distribuye de manera continua.

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

2.16 Servicios de Telecomunicaciones

Es toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se que se comercializan a través de redes públicas de telecomunicaciones bajo cualquier plataforma, incluidos los servicios de audio y televisión restringidos y los servicios de valor agregado.

Con formato

3 DISPOSICIONES GENERALES

3.1 El proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, o que se hayan ofrecido o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por éste.

3.2 El consumidor o proveedor tiene el derecho de desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones sin necesidad de justificar su decisión durante los cinco primeros días desde su contratación en caso de ventas remotas, mediatas o indirectas o a domicilio de conformidad con el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, lo cual podrá realizarse por el mismo medio por el que comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones. Este derecho de retracto no puede ser penalizado, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo, las cuales deben ser recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

3.3 El proveedor debe contar con mecanismos de atención al consumidor tales como: número telefónico, mensajes de textofax, correo electrónico o algún otro medio accesible para recibir y atender reportes, plantear dudas, aclaraciones, y reclamaciones. Esta atención es servicios, deben proporcionarse de manera gratuita y estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año. La atención deberá ser expedita, informar del tiempo estimado de espera y no podrá remitir al usuario a un centro de atención presencial, para ser atendido.

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

3.4 El proveedor debe colocar en su portal de Internet, así como en el interior de sus establecimientos mercantiles, a la vista del consumidor los contratos de adhesión, el código de prácticas comerciales, el horario de atención, los precios, tarifas registradas ante la autoridad competente y las formas de pago relativos a la prestación del servicio así como los derechos del usuario y los procedimientos de aclaraciones, bonificaciones, cancelaciones y reparación.

Con formato

3.5 El proveedor debe contar con la infraestructura, refacciones y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar, en un establecimiento mercantil, los servicios establecidos en la garantía, cuando ésta se ofrezca al equipo terminal de telecomunicaciones.

3.6 Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor en forma gratuita y en su domicilio o bien en el establecimiento mercantil factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización de los servicios y su desglose, y que acredite la propiedad de los equipos terminales de telecomunicaciones, que, en su caso haya proveído al usuario para la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Sería muy importante dar un modelo de factura con la información mínima requerida para que ese documento esté normado.

Con formato

Con formato

3.7 El proveedor debe tener disponible en su portal de Internet, en un número de cobro revertido, y mediante un mensaje de texto para los clientes de pre-pago, así como en los establecimientos mercantiles los precios, tarifas, forma de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes y/o paquetes de servicios de telecomunicaciones móviles y facilitar el material impreso necesario para que el usuario cuente con todos los elementos económicos y técnicos para comparar y decidir qué comprar.

Con formato

Con formato

Con formato

Comentario [Adriana L2]: Esto es ilegal. El usuario tiene derecho de adquirir su equipo terminal del proveedor de su elección mientras esté homologado.

Con formato

4 ELEMENTOS INFORMATIVOS

4.1 El proveedor debe informar y explicar el contenido y alcance del contrato de adhesión al consumidor, previo a la contratación de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo deberá publicar dichos contratos en su portal y su código de prácticas comerciales.

4.2 El proveedor debe informar si para la prestación de servicio de telecomunicaciones se requiere un equipo terminal de telecomunicaciones en particular. En caso de que éste sea proporcionado por el proveedor, debe señalar la modalidad bajo la cual el consumidor recibe dicho equipo, las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo.

4.2.1 El equipo terminal de telecomunicaciones que proporcione el proveedor deberá estar homologado conforme a lo estipulado en la Ley de la materia.

4.2.2 El proveedor debe informar por escrito si el equipo terminal de telecomunicaciones que se ofrece, se entrega bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red, y si éste puede ser desbloqueado para utilizarse en otras redes.

Comentario [Adriana L3]: El bloqueo es una barrera técnica ilegal que entorpece la competencia y la portabilidad y vulnera los derechos del consumidor. Si el usuario debe un saldo al proveedor por la adquisición del equipo a plazo, debe encontrar otra manera de garantizar el pago, no teniéndolo cautivo indefinidamente.

Con formato

Con formato

4.2.3 El proveedor debe informar al consumidor, si el equipo terminal de telecomunicaciones que le entregará, se ofrece con garantía en cuyo caso se debe observar lo dispuesto en la Ley y en el numeral 6 de la presente norma oficial mexicana.

4.2.3.1 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones sólo pueda ser proporcionado de forma exclusiva por el proveedor y sea indispensable para que se pueda llevar a cabo la prestación del servicio de telecomunicaciones el mismo debe otorgarse con garantía.

4.2.3.2 Si la contratación de la prestación de servicio de telecomunicaciones se realiza por un plazo forzoso, la garantía que otorgue el proveedor sobre el equipo terminal de telecomunicaciones no podrá ser menor al plazo contratado.

4.2.4 En caso de no otorgar garantía, debe de informarlo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

4.2.5 Si consumidor cuenta con un equipo terminal de telecomunicación de su propiedad y desea utilizarlo para recibir los servicios de telecomunicaciones, el proveedor con el que está contratando debe informarle si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del servicio, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo, en caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación.

4.3 La información y publicidad relativa a la comercialización y/o prestación del servicio de telecomunicaciones que difunda el proveedor, por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

4.3.1 La información comercial que proporcione el proveedor debe estar en idioma español, sus caracteres deben ser indelebiles, legibles a simple vista, sin menoscabo de que además pueda presentarse en otro idioma. En caso de controversia prevalecerá la versión en idioma español. Se considera legible un tipo de letra de 10 diez puntos como mínimo.

Con formato

4.4 El proveedor en caso de que comercialice la prestación de servicios de telecomunicaciones mediante planes y/o paquetes de servicio debe informar al consumidor al menos lo siguiente:

4.4.1 Monto total, precio total, tarifa y los costos por cada uno de los conceptos que integran los planes y/o paquetes de servicio.

Dicho monto total, precio total, tarifa y los costos debe expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable. Queda prohibida la oferta de servicios a tarifas en moneda extranjera aún cuando se presten servicios transfronterizos.

Con formato

4.4.2 Descripción, características, contenidos y demás información que se incluya en los planes y/o paquetes de servicios.

4.4.3 En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, por causas ajenas al proveedor, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, estas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación fuera en perjuicio del consumidor, éste podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

4.5 El proveedor debe exhibir en su portal de Internet, así como a la vista del consumidor en el establecimiento mercantil, cuando menos, la siguiente información:

4.5.1 Planes y/o paquetes de servicio disponibles para el consumidor señalando las características mínimas de los mismos.

4.5.2 Tarifas, precios y otros cargos o costos de los servicios originalesbásicos y de los servicios adicionales relativos a la prestación de los servicios.

Con formato

Con formato

Dichas tarifas, precios y/o costos deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.

4.5.2.1. La calidad del servicio que se ofrecerá.

Con formato

4.5.3 El modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

4.5.4 Días y horas de atención al público en general en los establecimientos mercantiles.

4.5.5 Número o números telefónicos de cobro revertido, de atención a clientes, y en su caso, dirección electrónica para este fin y clave de sms para que nos alerten sobre cualquier posible falla en la red de voz.

Con formato

Con formato

4.5.6 Documentos donde se establezcan términos, condiciones, mecanismos o procedimientos y prácticas para la prestación del servicio, aprobados por las autoridades competentes.

Con formato

4.5.7 Procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones y quejas, reclamaciones.

Comentario [Adriana L4]: Es a la Norma a la que toca -por eso es una norma- establecer con precisión los requisitos y procedimientos para la atención de cada tipo de solicitud del usuario: reparación, aclaración de factura, cancelación del servicio, altas de servicios adicionales, hacer válida la garantía, etc. No puede delegarse este aspecto al Proveedor.

4.5.8 El número de registro de las tarifas ante la autoridad competente, así como el lugar donde se puede consultar.

4.6 El proveedor debe informar al consumidor las características, especificaciones, alcance y cobertura geográfica autorizada del servicio de telecomunicaciones que ofrece.

4.7 El proveedor debe informar los servicios adicionales que están disponibles al consumidor, mismos que deben contar con las autorizaciones necesarias por las autoridades competentes.

4.7.1 El proveedor debe informar las características, especificaciones, alcances, costos de los servicios adicionales. Asimismo debe explicar detalladamente al usuario, porqué impone a éstos un plazo forzoso.

Con formato

Con formato

4.8 El proveedor en caso de que ofrezca la prestación del servicio de telecomunicaciones con alguna promoción, oferta o descuento debe informar al consumidor los requisitos, condiciones y vigencia de los mismos, así como la forma en que otorgará a éste los beneficios de la promoción pueda hacer uso de ellos.

Con formato

Con formato

4.9 El proveedor debe bloquear los servicios, aplicaciones o funcionalidades de telecomunicaciones que el consumidor no haya solicitado o contratado informando en ese acto al consumidor. Asimismo el proveedor deberá informar explícitamente al consumidor si tendrá un límite máximo de consumo cuyo monto deberá hacer del conocimiento de éste, y cuando este cercano a alcanzar dicho límite, el proveedor deberá enviar un mensaje al equipo terminal para alertar al consumidor de tal situación antes de que le suspendan el servicio por haber llegado al límite de consumo. La contratación de servicios adicionales no puede ser por default o bajo el esquema de "opt-out".

Con formato

Con formato

Comentario [Adriana L5]: Esto es un aspecto muy importante pues de esta manera se evita un sobreendeudamiento pero no se le priva del servicio al consumidor sin previo aviso. Es el remedio al "bill shock".

4.9.1 El proveedor debe poner a disposición los procedimientos y medios para que el consumidor pueda solicitar el bloqueo y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados y éstos darán las mismas facilidades que brindaron para su contratación.

Con formato

5 DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

5.1 Los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicios de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores:

Con formato

Comentario [Adriana L6]: Aplica aquí también mi comentario pre

5.1.1 Deben estar escritos en idioma español y ser indelebles, legibles a simple vista, y en un tamaño y tipo de letra uniforme de al menos 910 puntos sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español,

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

5.1.2 Dividirse en capítulos apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de los servicios de telecomunicaciones establecidos en el documento y

5.1.3 Por contravenir a la Ley Federal de Protección, No deben contener cláusulas que:

Con formato

- a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación;
- b) Trasladen la responsabilidad del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;
- c) Liberen al proveedor de su responsabilidad;

- d) Previengan términos de prescripción inferiores a los legales;
- e) Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;
- f) Obliguen a renunciar al consumidor a la protección de la Ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;
- g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto, ~~equipo terminal~~ o servicio;
- h) Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del proveedor; y
- i) ~~Obliguen a renunciar al consumidor a sus~~ ~~derechos,~~ ~~o acciones para hacerlos valer sean individuales o colectivas.~~ ~~Tengan por objeto la renuncia parcial o total por parte del consumidor, a sus~~

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

5.2 Asimismo, los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:

Con formato

5.2.1 Señalar el lugar y fecha de celebración del contrato.

Con formato

5.2.2 Indicar el nombre o razón social del proveedor, así como su domicilio, datos de localización, y Registro Federal de Contribuyentes.

Con formato

5.2.3 Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del consumidor.

5.2.4 Establecer el objeto del contrato de la prestación del servicio.

5.2.5 En caso de que el proveedor proporcione un equipo terminal de telecomunicaciones para la prestación del servicio, se debe establecer con claridad la modalidad bajo la cual el consumidor recibe dicho equipo.

5.2.6 Establecer las tarifas, montos, precios, fecha y lugar de pago de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

5.2.6.1 Establecer que las tarifas deben estar inscritas en el Registro de Telecomunicaciones conforme al artículo 64 de la Ley de la materia, el número de registro de tarifa y el lugar donde se puede consultar dicha información.

Con formato

5.2.7 Establecer las formas y medios de consulta de los planes y/o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados.

5.2.8 Establecer la forma y medios para consultar las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizada el proveedor para prestar los servicios.

5.2.9 Establecer la vigencia del contrato, en caso de que se sujete a un plazo forzoso debe establecer los supuestos por los cuales se obliga al consumidor a dicho plazo.

En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el proveedor no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa del consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley.

Una vez concluido el plazo forzoso, el consumidor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente al proveedor.

5.2.10 Establecer la fecha, lugar y hora para la entrega, y en su caso, instalación del equipo terminal de telecomunicaciones.

5.2.11 Establecer la fecha de inicio de la prestación del servicio, que está puede ser distinta a la fecha de entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y/o firma del contrato de adhesión.

5.2.11.1 Establecer con claridad los supuestos por los cuales el proveedor cobrará los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta tasando estos a la unidad mínima sin redondeos a la unidad siguiente.

Con formato

5.2.11.2 En caso de que el cobro de los servicios de telecomunicaciones sea por tiempo, debe establecer con claridad que el la medición del tiempo aire empieza a partir del establecimiento de llamada entendiéndose por éste, el momento en que el usuario del número de destino contesta la llamada del usuario del número de origen, el momento a partir de cuándo inicia y termina el cobro.

Con formato

5.2.11.3 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 y condiciones aplicables.

Con formato

5.2.13 Establecer las causales de suspensión, interrupción o fallas en la prestación del servicio.

5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, el proveedor debe bonificar al consumidor la parte proporcional del servicio de telecomunicaciones que no se prestó, así como al menos el 20% del precio de la prestación del servicio contratado.

5.2.15 Establecer las causales de cancelación o terminación anticipada, en su caso, señalando la responsabilidad de las partes.

5.2.15.1 En caso de que el consumidor no autorice, consienta, la modificación de los términos y condiciones del contrato, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad alguna aún cuando las nuevas tarifas o condiciones hayan sido registradas.

Comentario [Adriana L7]: Esto no parece lógico. Las fallas e interrupciones pueden deberse a muchas causas de hecho no de derecho. Lo importante es establecer la responsabilidad del proveedor por ellas. La suspensión es algo distinto y puede deberse a la falta de pago, no va en la misma categoría que la falla o interrupción.

Con formato

5.2.15.2 Establecer que el consumidor tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizarlo, por el mismo medio y con las mismas facilidades brindadas para contratar en que contrato, los servicios de telecomunicaciones.

Con formato

5.2.15.3 Establecer que en caso de que el proveedor no cumpla con la obligación establecida en el numeral 5.2.25 de esta norma, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.

Con formato

5.2.15.4 Establecer que en caso de que el proveedor no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos contratados, ofrecidos o publicitados o con los niveles de calidad contratados, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste y con derecho a una bonificación de por lo menos el 20%.

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

5.2.16 Establecer las penas convencionales por incumplimiento al contrato de adhesión por alguna de las partes, las cuales deben ser recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán implicar prestaciones abusivas a cargo de los consumidores.

Con formato

Con formato

5.2.17 Establecer que el proveedor podrá ofrecer servicios adicionales siempre y cuando el consumidor lo solicite o autorice expresamente, por escrito o vía electrónica.

Con formato

5.2.17.1 Establecer que el consumidor podrá dar por terminado la prestación de los servicios adicionales al servicio original básico de telecomunicaciones en el momento en lo que manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

Con formato

Con formato

Con formato

5.2.17.2 Establecer que el proveedor no podrá obligar al consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación de la prestación, de los servicios originalmente contratados o de alguna promoción o descuento.

Con formato

Con formato

Con formato

5.2.18 Establecer que en caso de que el proveedor solicite al consumidor, garantizar el cumplimiento de las obligaciones a su cargo del consumidor, el proveedor debe asegurarse de que la garantía exigida otorgada no implique prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas. En dicho caso, el proveedor debe garantizar de forma recíproca y equivalente el cumplimiento de sus obligaciones al consumidor. Las garantías, deben ser devueltas, al finalizar la relación contractual.

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

5.2.19 Establecer que el proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio del consumidor, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados. Los consumidores podrán

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

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 que al efecto se acuerde entre ambas partes.

El estado de cuenta y/o factura debe contener la descripción de los cargos, tarifas, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, se le debe dar a conocer por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

Con formato

5.2.20 Establecer el procedimiento, medios y lugares para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas, así como los tiempos en la atención de estos.

5.2.21 Establecer que el consumidor podrá exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros y deberá cumplir con el aviso de privacidad y demás requerimientos en torno a la protección de los datos personales del consumidor, de acuerdo a la normatividad aplicable.. Asimismo, podrá prohibir al proveedor ni que seque, le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación debe estar firmada o rubricada en la cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión, o en un documento para tal efecto.

Con formato

Con formato

Con formato

5.2.22 Establecer que la PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del contrato de adhesión.

5.2.23 Establecer los datos registrales otorgados por PROFECO.

5.2.24 Establecer los niveles de calidad del servicio con los que serán prestados los servicios de telecomunicaciones contratados: y.

Con formato

5.2.25 Establecer que el proveedor se obliga a cumplir con los valores de cumplimiento que ineamientos que, la autoridad competente establezca en cuanto a los niveles estándares, de calidad de los servicios de telecomunicaciones prestados, y en su caso, con lo que el proveedor ofrezca, publique o se obligue con el consumidor.

Con formato

Con formato

5.2.26 Incluir en el contrato, publicidad, y folletería que utilice el proveedor, el derecho a la portabilidad del número de que goza el consumidor y el procedimiento para llevarla a cabo.

5.2.26.2.27 Incluir una mención en el contrato respectivo sobre el Registro público de consumidores; el derecho a pedir el dictamen de Profeco cuando las partes no llegan a una conciliación de intereses, el derecho que le otorga el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor a que no le corten el suministro de servicios por falta de pago si ésta se debe a un procedimiento de conciliación que se está llevando a cabo entre las partes.

Con formato

6 GARANTÍAS

6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que en su caso ofrezca el proveedor deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes al momento de la entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y deben cumplir con lo siguiente:

6.1.1 Estar escrita en idioma español en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de que además se exprese en otro idioma, en caso de controversia o diferencia prevalecerá la versión en idioma español.

6.1.2 Establecer el procedimiento y ubicación de los lugares para que el consumidor solicite su cumplimiento, así como el horario y teléfonos de atención.

6.1.3 Debe especificar claramente por lo menos, su alcance, vigencia, (fecha de inicio y conclusión), duración, cobertura (las partes del equipo terminal de telecomunicaciones que cuentan con la misma) y condiciones de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 77 al 84 de la Ley.

6.1.4 Si la contratación de la prestación de servicio de telecomunicaciones se realizó por un plazo forzoso, la garantía que otorgue el proveedor sobre el equipo terminal de telecomunicaciones no podrá ser menor al plazo contratado.

6.1.5 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones sea proporcionado de forma exclusiva por el proveedor y sea indispensable para que se pueda llevar a cabo la prestación del servicio de telecomunicaciones, en caso de que el mismo este sujeto al procedimiento para hacer efectiva la garantía, el

proveedor debe otorgar un equipo terminal de telecomunicaciones de forma provisional para continuar con la prestación del servicio de telecomunicaciones, o bien suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado, por el periodo que dure en revisión y/o reparación del equipo terminal de telecomunicaciones.

6.1.6 El proveedor debe informar por escrito si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación. En caso de que proceda la garantía el proveedor entregará un documento donde establezca las reparaciones realizadas al amparo de la misma. Los fabricantes de equipo serán co-responsables de las fallas de dicho equipo.

Con formato

6.2 El proveedor debe ser responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el equipo terminal de telecomunicaciones mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

7 VERIFICACIÓN

Corresponde a la PROFECO verificar y vigilar el cumplimiento del presente proyecto de norma oficial mexicana, así como de sancionar el incumplimiento a sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y demás ordenamientos legales aplicables.

8 BIBLIOGRAFÍA

8.1 Ley Federal sobre Metrología y Normalización. **Diario Oficial de la Federación** del 1 de julio de 1992.

8.2 Ley Federal de Protección al Consumidor. **Diario Oficial de la Federación** del 4 de febrero de 2004.

8.3 Ley Federal de Telecomunicaciones. **Diario Oficial de la Federación** del 7 de junio de 1995.

8.4 Ley Federal de Radio y Televisión. **Diario Oficial de la Federación** del 13 de enero de 1960.

8.5 Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. **Diario Oficial de la Federación** del 03 de agosto de 2006.

8.6 Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. **Diario Oficial de la Federación** del 29 de febrero de 2000.

8.7 Reglamento de Telecomunicaciones. **Diario Oficial de la Federación** del 29 de octubre de 1990.

8.8 NMX-Z-013-1-1977, Guía Para La Redacción, Estructuración y Presentación De las Normas Mexicanas. **Diario Oficial de la Federación** del 31 de octubre de 1977.

8.9 Reglas del Servicio Local. **Diario Oficial de la Federación** del 22 de octubre de 1997.

8.10 Acuerdo mediante el cual la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, emite el Plan Técnico de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil. **Diario Oficial de la Federación** del 5 de agosto de 2003.

8.11 Reglamento para la comercialización de servicios de telecomunicaciones de larga distancia y larga distancia internacional. **Diario Oficial de la Federación** del 12 de agosto de 2005.

9 CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES

Este proyecto de norma oficial mexicana no coincide con norma internacional alguna por no existir referencia al momento de su elaboración.

México, D. F., a

El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio.

Christian Turégano Roldán

PMR/MGM/ROA/SFC