

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

Oficio No. COFEME/18/4096



Asunto: Dictamen Final, sobre la propuesta regulatoria denominada "Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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)".

Ciudad de México, 26 de octubre de 2018

ING. OCTAVIO RANGEL FRAUSTO
Oficial Mayor
Secretaría de Economía
Presente

Se hace referencia a la propuesta regulatoria denominada *Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, "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)* (Propuesta Regulatoria), así como a su formulario de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), ambos instrumentos remitidos por la Secretaría de Economía (SE) a través del portal del Sistema Informático de la Manifestación de Impacto Regulatorio¹ y recibidos en la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) el 19 de octubre de 2018. Lo anterior, en respuesta al Dictamen Total, no final, emitido por esta Comisión el 18 de octubre de 2018 mediante oficio COFEME/18/3975.

Sobre el particular, es importante mencionar que la primera versión de la Propuesta Regulatoria y la entonces Manifestación de impacto regulatorio (MIR), fueron recibidas el 28 de agosto de 2017. Al respecto esta Comisión a través del oficio COFEME/18/0492, de fecha 16 de febrero de 2018, resolvió sobre la procedencia del supuesto aludido por esa Secretaría respecto de lo estipulado en los artículos Tercero, fracción II y Cuarto del *Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo*², ello toda vez que la SE señaló el supuesto consistente en que la dependencia u organismo descentralizado cumpla con una obligación establecida en ley, así como en reglamento, decreto, acuerdo u otra disposición de carácter general expedidos por el Titular del Ejecutivo Federal.

Lo anterior, en virtud de que los artículos 38 fracción II y 39 fracción V de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establecen que la SE expedirá las normas oficiales mexicanas a que se refiere, entre otras la fracción III del artículo 40 de la referida Ley, es decir las que tengan como finalidad establecer las características y/o especificaciones que deban reunir los servicios cuando éstos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, animal,

¹ www.cofemersimir.gob.mx

² Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2017.

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

vegetal, el medio ambiente general y laboral o cuando se trate de la prestación de servicios de forma generalizada para el consumidor.

En ese orden de ideas, la Propuesta Regulatoria y su MIR correspondiente se sujetaron al procedimiento de mejora regulatoria previsto en el Título Tercero A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA) entonces vigente, por lo que con fundamento en los artículos Quinto y Sexto del Acuerdo Presidencial, así como 69-E, 69-G, 69-H, primer párrafo y 69-I de la LFPA, esta Comisión solicitó a la SE ampliaciones y correcciones a través del oficio COFEME/18/0492 del 16 de febrero del presente año.

El 15 de marzo de 2018, esa Dependencia envió su respuesta a dicha solicitud de ampliaciones y correcciones; respecto de la cual la CONAMER emitió el Dictamen Total no final el 2 de mayo de 2018, a través del oficio COFEME/18/1735.

Ahora bien, con fundamento en los artículos 69-E, 69-G y 69-J de la LFPA, esta Comisión tiene a bien expedir el siguiente:

Dictamen Final

I. Consideraciones respecto al requerimiento de simplificación regulatoria

Tal y como lo señala el citado Dictamen Total, no final del 2 de octubre del presente año, por lo que hace al requerimiento de simplificación regulatoria previsto en el artículo Quinto del Acuerdo Presidencial, esta CONAMER observó que la SE adjuntó el documento denominado *20180314174812_44833_Comparativo Costos y Beneficios de la NOM 184 y los trámites a simplificar.docx*, a través del cual se incluyeron las siguientes acciones a abrogar o derogar:

TRÁMITE	ACCIÓN DE SIMPLIFICACIÓN
SE-04-005 "Certificación a solicitud de parte de Normas Oficiales Mexicanas competencia de la Secretaría de Economía".	Reducción en el plazo máximo de respuesta de 10 a 7 días hábiles.
SE-04-003 "Autorización de patrones nacionales de medición".	Reducción en el plazo máximo de respuesta de 75 a 70 días naturales.

En ese sentido en dicho Dictamen Total no final, la CONAMER evaluó como favorables para el particular las acciones propuestas por esa Secretaría, toda vez que dichas acciones de simplificación generarían un ahorro por la cantidad de \$570,046,108.84 para el trámite SE-04-005 "Certificación a solicitud de parte de Normas Oficiales Mexicanas competencia de la Secretaría de Economía" y la cantidad de \$210,753.33 para el trámite SE-04-003 "Autorización de patrones nacionales de medición".

Bajo ese tenor, este órgano desconcentrado consideró como atendido lo estipulado por el Acuerdo Presidencial, derivado de las simplificaciones propuestas para los trámites, lo cual se encuentra plasmado en el Artículo Quinto Transitorio de la regulación.

II. Consideraciones generales

Tomando en consideración la información contenida en el Programa Nacional de Normalización 2018⁵, se advierte que esa Secretaría contempló la emisión de la Propuesta Regulatoria, ello con base en el siguiente objetivo y justificación:

“Objetivo y Justificación: Generar y establecer obligaciones específicas a los concesionarios o autorizados para prestar servicios de telecomunicaciones, que permitan promover y garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Es importante destacar, que en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se establecen algunos de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, que los concesionarios y autorizados deben observar durante la prestación de sus servicios y en las relaciones contractuales que establezca con sus usuarios. Asimismo, en dicho artículo se establece la obligación a cargo de los concesionarios y autorizados, de entregar a los usuarios una carta que contenga los derechos que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley Federal de Protección al Consumidor reconocen. Por lo anterior, se considera indispensable la emisión de la Norma Oficial que nos ocupa, toda vez que deben establecerse las obligaciones específicas necesarias a los concesionarios y autorizados para prestar servicios de telecomunicaciones, para garantizar la debida observancia y protección de estos derechos. En adición a lo anterior, es importante atender lo dispuesto en el artículo 194 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que señala que la Secretaría de Economía, en coordinación con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, emitirá las normas oficiales mexicanas que establezcan las obligaciones específicas que deberán observar los concesionarios o autorizados, con el objeto de garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios.”

En ese sentido y desde el punto de vista de la mejora regulatoria y tomando en consideración la información que proporcionó la SE en la MIR, en el Dictamen Total no final se consideró apropiado que la SE promueva dicha emisión, atendiendo la problemática descrita en la sección que precede.

III. Definición del problema y objetivos generales

A. Definición del problema

Respecto de la problemática que motiva la Propuesta Regulatoria, tal como se ha referido con anterioridad se observa que la SE envió la siguiente información:

“En los Estados Unidos Mexicanos se han llevado a cabo diversos cambios en materia de telecomunicaciones, haciendo que las familias se mantengan en constante comunicación, se cierren negocios de una forma más fácil, se lleve a cabo una mejor logística en las distintas ramas del comercio, inclusive prevenir o dar aviso en casos de emergencia.

Los servicios de telecomunicaciones han ayudado a mejorar de importante forma la vida de la población, por lo que a su vez, estos han ido solicitando cada vez más de dichos servicios, generando que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deban realizar diversos

⁵ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de marzo de 2018.

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

cambios en los paquetes que estos ofrecen, para de esta forma poder competir con sus semejantes y poder mantener o generar una participación en el mercado.

La inclusión de una regulación de este tipo surge de la necesidad de proteger al consumidor de contratos que pueden perjudicarlo y que en algunas ocasiones los prestadores del servicio no informan adecuadamente a los consumidores sobre el contenido total del contrato. Puesto que el consumidor no es informado previamente sobre el contenido total del contrato, en algunas ocasiones se dan situaciones en donde la ventaja la adquiere el proveedor dejando en una situación de vulnerabilidad al consumidor, que al no conocer la totalidad del contrato no sabe las situaciones en las cuales él tiene derecho a realizar reclamaciones sobre el proveedor o en qué momento él se puede deslindar del contrato por fallas en el servicio o actitudes fuera del contrato por parte del proveedor.

De acuerdo con datos obtenidos de una encuesta realizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones titulada "Cuarta Encuesta Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones" realizada a 4 779 encuestados del 5 al 22 de Noviembre de 2015, el 72% del total de los usuarios encuestados declaro tener contratado su servicio de internet en paquete con otro servicio, los costos promedio por single play (Voz), doble play (Voz y banda ancha) y triple play (Voz, banda ancha y televisión), los tiempos de espera para hablar con un asesor para solucionar problemas, también que el 23% del total emitió una queja.

Otros datos importantes que surgieron en la encuesta fueron que se revelo que el 14% de los encuestados de telefonía fija siguen con su proveedor de servicios por costumbre, el 11% ha presentado quejas por un mal servicio en telefonía móvil, en donde además de haber presentado quejas por un mal servicio, respecto a la atención al cliente, el 27% declaro que el tiempo para hablar con un operador es demasiado largo, el 7% no resuelven los problemas, 6% piden muchos requisitos, 6% corresponde a que los que brindan la atención no saben explicar y el 5% corresponde a que no se les brinda la información completa. En cuanto a los consumidores de televisión de paga, el 15% tuvo problemas con el servicio, el 5% tuvo errores o problemas de cobro y el 6% tuvo dudas acerca de sus servicios contratados, sin embargo, solo el 17% presento alguna queja.

Respecto a la atención al cliente de televisión de paga, el 13% considera que el tiempo para hablar con un asesor es demasiado largo, el 12% considera que el tiempo para solucionar un problema es demasiado largo, el 12% considera que el horario de atención es demasiado corto, el 6% considera que no se resuelve su situación, el 6% considera que no se les brinda la información completa.

En consideración a los usuarios de internet, el 23% de los encuestados tuvieron problemas con el servicio, el 9% tuvo errores o problemas en el cobro y el 8% tuvo dudas acerca de su servicio contratado, sin embargo, solo el 22% del total de usuarios encuestados presento queja alguna.

Respecto a la atención al cliente el 20% considera que el tiempo para hablar con un asesor es demasiado largo, el 18% considera que el tiempo de espera para solucionar un problema es demasiado, el 16% considera que el horario de atención es demasiado corto, el 9% considera que se le brinda información incompleta, el 8% considera que no se le resolvió su problema, el 6% considera que los operadores no saben explicar.

En atención a los datos destacados anteriormente, es necesario emitir una regulación como la propuesta en este Proyecto de Norma Oficial Mexicana. La cual brinde las normatividad que deben seguir y observar las personas tanto físicas como morales que presten servicios de telecomunicación al consumidor, para de esta forma asegurar que la atención que se le brinda a los consumidores sea de calidad, y que estos estén informados en su totalidad sobre los términos y condiciones de los contratos de adhesión, que tengan conocimiento de las distintas

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

formas de contacto para su atención y los horarios de los asesores para presentar quejas o resolver alguna situación que se le presente.”

Derivado de lo anteriormente expuesto, se reitera que la SE justificó de manera cabal la problemática y/o situación que da origen a la referida Propuesta Regulatoria.

B. Objetivos Generales

Por lo que hace al presente apartado, la SE señaló que el objetivo de la regulación consiste en *“...establecer los elementos normativos y las obligaciones específicas que los Proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que los que ofrecen este tipo de servicios utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales. Lo anterior, a fin de garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores en sus relaciones comerciales. Lo anterior, a fin de garantizar la protección efectiva de los derechos los consumidores en sus relaciones comerciales. Lo anterior, a fin de garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y que estos cuenten con la información suficiente para tomar las decisiones que más convengan a sus intereses. En consecuencia el Proyecto de Norma busca la protección de los consumidores cuando estos buscan adquirir un servicio de telecomunicaciones, en este sentido los proveedores de servicios de telecomunicaciones tendrán que informar a los consumidores de forma detallada el contenido de los contratos, las obligaciones y derechos de cada parte, su fecha límite de pago, líneas de contacto que deberán estar siempre disponibles para el consumidor, en términos generales que los proveedores brinden un servicio adecuado a los consumidores en la venta de(l) (los) servicio(s) y en la post venta de(l) los servicio(s)”*

Al respecto, se reitera que esta CONAMER considera justificados los objetivos y la situación que da origen a la regulación propuesta, por lo que estimó conveniente la emisión de la Propuesta Regulatoria.

IV. Identificación de posibles alternativas regulatorias

Por lo que hace a este rubro, en el oficio COFEME/18/1735, se observó que durante el diseño de la Propuesta Regulatoria, la Secretaría analizó la posibilidad de **no emitir regulación alguna**; no obstante, dicha alternativa fue descartada en virtud de que *“no se considera que la problemática planteada se resuelva sin la existencia o creación de alguna regulación, pues esta implicaría que la sociedad se vea perjudicada, ya que al no contar con una regulación en esta área se daría pauta a que los proveedores de los servicios de telecomunicaciones puedan someter a los consumidores a contratos o cláusulas leoninas que únicamente velen por sus intereses, dejando en indefensión a quienes requieren o deseen hacer uso de dichos servicios”*.

En cuanto a los **esquemas de autorregulación**, la SE señaló que *“para atender la problemática planteada se considera inviable ya que ello implicaría que su aplicación sería de carácter voluntario y conforme a ello, si se intentase hacer cumplir las disposiciones obligatorias a través de un instrumento cuyo cumplimiento es discrecional, no se contaría con la fundamentación adecuada. Además, los esquemas de autorregulación (convenios de autorregulación o códigos de buenas prácticas) no garantizan el cumplimiento permanente de las obligaciones contraídas de mutuo*

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

propio, tanto por su naturaleza temporal como por la falta de su aplicación universal, lo cual en el mejor de los casos sólo obliga a sus firmantes."

Aunado a las opciones anteriores, la SE valoró la posibilidad de instaurar **incentivos económicos**, sin embargo concluyó que *"debido a que la problemática planteada en la presente manifestación de impacto regulatorio, no se relaciona con la capacidad económica de los agentes económicos propietarios y/o usuarios y/o consumidores que contempla la regulación propuesta, los incentivos económicos no representan una alternativa adecuada para la atención de la problemática planteada."*

Finalmente, la Secretaría consideró la posibilidad de implementar **otro tipo de alternativa**; señalando que *"con respecto a la alternativa de implementar otro tipo de regulación, la inclusión de este tipo de disposiciones en Reglamentos o Leyes no es conveniente, ya que estos documentos no establecen las especificaciones que garanticen el buen funcionamiento de estos. Adicionalmente cabe mencionar que en la emisión de en Reglamentos o Leyes, la participación de los diversos sectores involucrados es más reducida y limitada que en una Norma Oficial Mexicana, en la que hay un proceso de consenso y de consulta pública, que vele por los intereses y la protección de todos los involucrados."*

Esa Secretaría justificó que la Propuesta Regulatoria es la más adecuada para atender la problemática descrita en el apartado respectivo, en virtud de que *"una regulación de cumplimiento de carácter obligatorio como lo es una Norma Oficial Mexicana, es la mejor opción para atender a la problemática señalada debido a que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con lo establecido en la misma. Esto brinda una garantía de protección a los sectores vulnerables como en este caso son los consumidores, que hoy en día no tienen otra alternativa que confiar ciegamente en que el proveedor brindará un servicio "suficiente" para cumplir con sus necesidades mínimas, aunque deficiente en algunas ocasiones. Así mismo, al ser las Normas Oficiales Mexicanas revisables cada cinco años, ofrece la posibilidad de actualizarse conforme avance la tecnología en esta materia."*

Derivado de lo anterior, este órgano desconcentrado considera que la SE dio cumplimiento al presente apartado, toda vez que presentó y comparó las diferentes alternativas de la regulación que podrían resolver la problemática existente.

V. Impacto de la Regulación

A. Trámites

La SE señaló en la MIR correspondiente que la Propuesta Regulatoria no crea, modifica, ni elimina trámites, razón por la cual esta Comisión observa que en este rubro, no se generarían nuevos costos para los particulares. En ese sentido, se reitera que este órgano desconcentrado no tiene comentarios.

B. Acciones regulatorias

Respecto al presente apartado, en el oficio COFEME/18/0492 del 16 de febrero de 2018, a través de cual se solicitaron a la SE ampliaciones y correcciones a la MIR, se le requirió a efecto de ahondar en la justificación de los Capítulos 4 y 5 de la norma.

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

Derivado de lo anterior, esa Secretaría proporcionó la justificación requerida a través del documento 20180314174834_44833_Respuesta a Ampliaciones y Correcciones NOM-184-SCFI-2017 08032018.docx; por lo que, en el referido Dictamen Total no final este órgano desconcentrado consideró suficiente la información remitida al respecto, de acuerdo con lo siguiente:

Establece requisitos

Capítulo 4. “Elementos informativos”

Justificación: El presente capítulo tiene por objeto establecer los términos y condiciones de la comercialización y/o prestación de servicios de telecomunicaciones en sus diferentes modalidades. Es de vital importancia que en una regulación como la propuesta se instauren los mecanismos por los cuales se preste o comercialice el bien o servicio, a fin de que los comercializadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones expliquen a los consumidores de este tipo de bienes o servicios los alcances del contrato de adhesión, las características de la prestación del servicio cuando se requiera de un equipo terminal en específico, la inclusión de garantías del servicio y/o aparato, su funcionalidad con otros proveedores de servicios, plazos, publicidad, información comercial, tarifas, cobertura, derechos de los consumidores al gratuito y libre acceso de información sobre el bien y servicio contratado, etc. Lo anterior con la finalidad de que los consumidores de este tipo de bienes y servicios tomen a consideración su futura elección de los productos o servicios de telecomunicaciones que más convengan a sus intereses o a su restricción presupuestal y que se protejan los derechos de estos en términos de las leyes y disposiciones aplicables.

Capítulo 5. “De los Contratos de Adhesión”

Justificación: La intención del presente capítulo es establecer y delimitar el contenido de los contratos de adhesión que se expidan en la comercialización y/o contratación de bienes y servicios de telecomunicaciones, así como establecer los criterios de contratación, características establecidas de los bienes y servicios, responsabilidad de ambas partes, plazos, forma de consulta del contrato, instalación de los servicios, vigencia, derechos, obligaciones, pagos de penas convencionales, etc. Con el propósito de que los contratos de adhesión que se expidan en el territorio nacional no establezcan cláusulas abusivas y por encima de la ley que perjudiquen de forma crucial a los consumidores de este tipo de bienes y servicios. La necesidad de incluir este capítulo en el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana es de suma importancia para cumplir con los objetivos planteados en la regulación propuesta y que los consumidores al contar con un contrato preestablecido hagan valer sus derechos.

Establecen obligaciones

Tercer y Cuarto Transitorios

Justificación: A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana y lo contenido en el Capítulo 5, los presentes transitorios establecen los plazos para el registro o modificación del modelo de contratos de adhesión de los comercializadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones ante la PROFECO con fines de garantizar a los consumidores de bienes y servicios de telecomunicaciones que los contratos que se expidan 120 días posteriores a la entrada en vigor de la regulación propuesta se caractericen por respetar sus derechos como consumidores y que en ellos no existan artículos por encima de la ley, que beneficien a los proveedores o comercializadores de los bienes adquiridos o los servicios contratados.

Se estima necesaria la inclusión de los artículos transitorios ya que sin ellos, no se podrían determinar fechas para el registro o modificación de los contratos de adhesión, los cuales fungen

como una parte medular para la protección de los consumidores y cumplimiento de los objetivos que la regulación plantea.

C. Competencia

Tal y como se citó en el Dictamen Total no final del 2 de mayo de 2018, la SE indicó que la acción o mecanismo regulatorio que podría restringir o promover la competencia sería:

“La presente propuesta regulatoria establece las características mínimas que deben de incluir los contratos de adhesión de la prestación de servicios de telecomunicación en su capítulo 5 “De los Contratos de Adhesión”, mediante los cuales se establecen los parámetros mínimos de calidad en la atención al cliente. De esta manera se fomenta la competencia justa, beneficiando a los consumidores a obtener un mejor servicio y una mejor atención por parte de los proveedores. Dichos proveedores deberán de mejorar su servicio y la atención para poder seguir contando con la participación de mercado, de lo contrario, con base en la justa competencia, serán los que ofrezcan los mejores servicios y atención quienes penetren en mayor medida el mercado ganando consumidores.”

Adjuntando la siguiente justificación:

“La presente es indispensable para poder otorgar a los consumidores medidas que velen por su seguridad. Así mismo, es necesaria para fomentar una justa competencia, pues al establecer los parámetros mínimos de calidad en la atención al cliente, los participantes deberán contar por lo menos con lo mencionado en el Proyecto de Norma Oficial Mexicana en cuestión.”

Se reitera que, en caso de que la CONAMER reciba la opinión institucional emitida por la Comisión Federal de Competencia Económica en la que se pronuncie sobre los efectos de la Propuesta Regulatoria tendría en dicha materia; este órgano desconcentrado lo notificará a la SE para su conocimiento y valoración.

D. Costos.

Respecto a la presente sección, se observa que en el referido Dictamen Total no final del 2 de octubre de 2018 esta CONAMER indicó:

“Por lo que respecta al presente apartado, se observa que de acuerdo a la información de la MIR recibida el 15 de marzo de 2018, esa Dependencia brindó la información siguiente con respecto a los nuevos costos que pudieran afrontar los particulares como consecuencia de la implementación de la regulación:

<i>COSTOS NOM-184-SCFI-2017</i>	<i>COSTO TOTAL</i>
<i>Costo del certificado</i>	<i>\$ 7,500.00</i>
<i>Costo promedio de las pruebas de laboratorio</i>	<i>\$ 15,000.00</i>
<i>Suma del costo del certificado y de las pruebas de laboratorio</i>	<i>\$ 22,500.00</i>
<i>Unidades económicas</i>	<i>2,899</i>
<i>Costo total por certificación y pruebas de laboratorio</i>	<i>\$65,227,500.00</i>

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

Costo derivado de copia, impresiones y elaboración de archivo	\$ 20.00
Costo total derivado de copia, impresiones y elaboración de archivo	\$ 57,980.00
COSTO TOTAL DE LA REGULACIÓN	\$ 65,285,480.00

Aunado a lo anterior, se observa que en Dictamen Total no final del 2 de mayo de 2018, la CONAMER refirió a esa Dependencia que se identificaban ciertos costos en los que podrían incurrir los particulares a efecto de dar cumplimiento a la regulación, mismos que se enlistan a continuación:

- i) la obligación de contar con mecanismos de atención al consumidor, ya sea a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier nueva tecnología (numeral 3.3 del Anteproyecto);
- ii) la obligación de tener a la vista y/o disponible al consumidor en su página o portal de internet: el horario de atención de sus centros de atención, los precios o tarifas de los bienes, productos o servicios ofrecidos, las formas de pago, la descripción, características y contenidos de los planes o paquetes y el modelo de contrato de adhesión (numeral 3.4 del Anteproyecto);
- iii) la obligación de entregar al consumidor de forma gratuita, a través de medios físicos o electrónicos o digitales, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización de los servicios de telecomunicaciones (numeral 3.6 del Anteproyecto);
- iv) la obligación de entregar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones al consumidor al momento de la contratación (numeral 3.8 del Anteproyecto);

En ese orden de ideas, se requirió a esa Secretaría a considera dichos costos en el apartado correspondiente de la MIR, a fin de que los mismos sean monetizados y estar en posibilidad de obtener el costo total de la Propuesta Regulatoria.

Ahora bien, una vez analizada la respuesta al dictamen remitida por la SE el 25 de septiembre del presente año, se observa que esa Dependencia fue omisa en desahogar dicho requerimiento; por lo que se reitera la solicitud a esa Secretaría a efecto de que proporcione la estimación monetizada de las acciones enlistadas en el presente apartado, y que constituyen costos de cumplimiento para los particulares; o en su defecto proporcionar información con la que se demuestre que con la emisión de la Propuesta Regulatoria únicamente será necesario incurrir en los costos reportados por esa Dependencia; ello, a fin de corroborar que la regulación será social y económicamente viable; es decir, costo eficiente y costo-efectiva.

Ahora bien, en la respuesta al Dictamen Total no final del 2 de octubre del presente, la SE adjuntó el documento denominado 20181011113625_46140_Respuesta a Dictamen Total no Final emitido por la CONAMER mediante Oficio No.docx, en el cual proporcionaron la siguiente información:

“Relativo al inciso i:

Si bien el anteproyecto de mérito contempla diversas disposiciones dirigidas a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, es importante mencionar que en lo referente a los medios físicos o domicilio físico mediante el cual los consumidores pueden realizar quejas, consultas y diversos actos que se contemplan en dicho anteproyecto, los prestadores de servicios de telecomunicaciones ya cuentan con este servicio que comúnmente se puede encontrar en sus oficinas centrales, por lo que solo se visualizan costos por concepto de copias, impresiones, anuncios y los demás documentos y disposiciones contenidas en la presente regulación, por lo

que se le informa a la CONAMER que estos costos ya están contemplados en el costo-beneficio por lo que se considera atendido este punto.

Relativo al inciso ii, iii y iv:

Este anteproyecto de Norma Oficial Mexicana contempla entre otras cosas que el prestador de servicios de telecomunicaciones tenga disponible el horario de atención, costos, documentos referentes a los servicios ofrecidos, tarifas, planes, contrato de adhesión, etc. Así mismo, el anteproyecto permite al prestador de servicios el poder exhibir la información aliciente al anteproyecto, además de permitir que el consumidor formule sus quejas, dudas y todo lo que surge en referencia a la contraprestación del servicio, a través de medios físicos, electrónicos o cualquier otro medio que lo permita. En ese sentido, y dado el grado de avance tecnológico en el que se encuentra nuestro país, actualmente este tipo de información es consultada por medio de la página web del particular, por lo que, para efectos de este estudio, se contemplan costos por la implementación de una página web, además de los gastos necesarios para el diseño de esta.

Bajo esta tesitura, se contempla un costo promedio por la implementación de una página web en donde el prestador de servicios de telecomunicaciones pueda hacer extensa al usuario toda la información que en términos de lo previsto en la presente regulación este debe proporcionar al usuario.

El costo promedio de la implementación corresponde a la suma de \$1,799.00 pesos⁹ que al multiplicarlos por el total de unidades económicas resulta en un costo total de \$9,982,651.00 pesos.

A su vez, se contempla el salario de un diseñador gráfico con experiencia en diseño y manejo de páginas web a efectos de que habilite el portal web con los requerimientos y necesidades del prestador de servicios de telecomunicaciones y de lo que establece el presente anteproyecto siendo este correspondiente a \$27,498.00 pesos¹⁰ que al multiplicarlos por las unidades económicas resultando en un costo total por este concepto de \$ 170,777,799.68 pesos.

Para efectos de una mejor apreciación, se adjunta la siguiente tabla:

COSTOS NOM-184-SCFI-2017	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Costo registro contrato de adhesión	\$ 785.32	\$ 785.32
Unidades económicas proveedoras de t.v de cable		90
Unidades económicas operadoras de servicios de telecomunicación alámbrica e inalámbrica		5459
Total unidades económicas		5549

⁹ Costo promedio consultado en:

https://www.astraps.com/?gclid=EA1aIQobChMIIfCwwfD83QIVgoTICCh1RxgeYEAMYASAAEgIJBfD_BwE

¹⁰ Costo promedio salarial consultado en: <https://misalario.org/main/tu-salario/comparatusalario?job-id=216601000000#/>

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

<i>Costo total del registro de contratos de adhesión</i>		\$ 4,357,740.68
<i>Costo promedio por concepto de anuncio (se contemplan en promedio 4)</i>	\$ 171.00	\$ 684.00
<i>Costo total promedio por concepto de anuncio</i>		\$ 3,795,516.00
<i>Costo promedio derivado de copias e impresiones</i>		\$ 10.00
<i>Costo total promedio derivado de copias e impresiones</i>		\$ 55,490.00
<i>Costo promedio Centros de Atención Electrónico</i>		\$ 1,799.00
<i>Costo total promedio Centros de Atención Electrónico</i>		\$ 9,982,651.00
<i>Salario mensual promedio de un diseñador gráfico experto en diseño y manejo de páginas web</i>		\$ 27,498.00
<i>Costo total promedio salarial</i>		\$152,586,402.00
COSTO TOTAL DE LA REGULACIÓN		\$170,777,799.68

En ese sentido, una vez analizada la información proporcionada por la SE, se concluye que efectivamente dio cumplimiento al requerimiento que se le hizo respecto de los costos adicionales que había identificado esta CONAMER, y respecto de los cuales esa SE brindó un cálculo, además de proporcionar una explicación satisfactoria de dichos rubros.

De manera particular se observa que, en lo concerniente a la obligación de contar con mecanismos de atención al consumidor, ya sea a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier nueva tecnología; esa Dependencia explicó que los prestadores de servicios de telecomunicaciones ya cuentan con dicho servicio, mismo que comúnmente se encuentra en sus oficinas centrales.

Aunado a lo anterior, la SE refirió en la tabla incluida en el presente, un costo por concepto de *Costo promedio Centros de Atención Electrónico* el cual asciende a \$1,799.00, lo que multiplicado por el número de unidades económicas operadoras de servicios de telecomunicación alámbrica e inalámbrica (i. e. 5549) resulta en un *Costo total promedio de Centros de Atención Electrónico* de \$9,982,651.00.

De la misma forma, esa Dependencia especificó que por lo que se refiere a la obligación del prestador de servicios de telecomunicaciones de tener disponible el horario de atención, costos, documentos referentes a los servicios ofrecidos, tarifas, planes, contrato de adhesión, entre otros; y derivado del grado de avance tecnológico en el que se encuentra el país y tomando en consideración que dicha información es consultada a través de la página web del particular, sólo se contemplan costos por la implementación de la página web, además de los gastos necesarios para su diseño. En ese orden de ideas, la SE agregó al cálculo de costos la cantidad de \$27,498.00 por concepto de *Salario mensual*

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

promedio de un diseñador gráfico experto en diseño y manejo de páginas web, lo cual multiplicado por el número de unidades económicas operadoras de servicios de telecomunicación alámbrica e inalámbrica (i. e. 5549) resulta en un Costo total promedio salarial de \$152,586,402.00.

A manera de conclusión esta CONAMER observa que el costo total de la regulación asciende a \$170,777,799.68; por lo que se considera desahogado el requerimiento hecho respecto el presente apartado.

E. Beneficios.

Ahora bien, respecto del presente apartado en el Dictamen Total no Final esta Comisión indicó:

“...una vez analizada la información anterior y toda vez que no fue posible concluir de manera exacta los Costos originados por la Propuesta Regulatoria, tampoco resulta posible determinar que los beneficios de la misma serían superiores que sus costos. En ese sentido, se reitera el requerimiento de actualizar la información relativa a los costos y en consecuencia a los beneficios.”

Derivado de lo anterior, la SE incorporó en el mencionado documento 20181011113625_46140_Respuesta a Dictamen Total no Final emitido por la CONAMER mediante Oficio No.docx, la siguiente información:

“Derivado de las observaciones realizadas por la CONAMER en lo referente a los costos que genera la emisión de la presente regulación, es preciso mencionar que los costos, se modificaron conforme a las observaciones realizadas por dicha comisión, no obstante, a lo anterior, los beneficios que se estimaron con anterioridad, siguen siendo los mismos, por lo que no existen cambios para la estimación de este rubro.

Hecha esta aclaración, la relación costo-beneficio queda de la siguiente manera:

Se calculan costos totales por la implementación de la regulación por la cantidad de \$170,777,799.68 pesos, así mismo, se estiman beneficios que podría generar la emisión y entrada en vigor de la presente regulación del orden de los \$2,304,442,949.55 pesos, que, de acuerdo a lo presentado en el beneficio inicial, se espera una reducción de al menos el 50% de quejas quedando un beneficio total de \$1,152,221,474.77 pesos. Por ende, al realizar la resta correspondiente, el beneficio neto se calcula en \$981,443,675.09 pesos.

Para una completa comprensión de las operaciones realizadas, se tiene a bien adjuntar la siguiente tabla:

Relación Costo-Beneficio	
<i>Costo total de la regulación</i>	<i>\$ 170,777,799.68</i>
<i>Beneficio total de la regulación</i>	<i>\$ 2,304,442,949.55</i>
<i>Beneficio de la reducción esperada</i>	<i>\$ 1,152,221,474.77</i>
<i>Beneficio total menos el costo total</i>	<i>\$ 981,443,675.09</i>
BENEFICIO NETO	\$ 981,443,675.09

...

Al respecto, una vez analizada la información que precede, esta Comisión concluye que efectivamente la regulación cumple con los objetivos de mejora regulatoria, en términos de

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y de que éstas generen mayores beneficios que costos de cumplimiento para los particulares.

F. Riesgos.

Respecto al presente apartado, se considera que los riesgos que la Propuesta Regulatoria pretende evitar se encuentran debidamente definidos, al igual que lo atinente a la población potencialmente afectada, el origen del riesgo, el área geográfica y la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Derivado de lo anterior, se reitera que la SE especificó de manera adecuada las disposiciones de la regulación que buscan disminuir el riesgo que pretende ser atendido con su aplicación, por lo que se da por cumplido este apartado.

VI. Cumplimiento, aplicación y evaluación de la propuesta

Por lo que hace a la forma y/o los mecanismos a través de los cuales se implementará la regulación, la SE manifestó lo siguiente:

“La regulación se implementará a través de manifestación de cumplimiento que realicen los sujetos obligados del proyecto, mismos que corresponderá a la Secretaría de Economía y a la Procuraduría Federal del Consumidor, conforme a sus respectivas atribuciones, a través de personal destinado a valorar la manifestación de cumplimiento. La presente regulación una vez aprobada, se publicará en el Diario Oficial de la Federación para su entrada en vigor.”

Asimismo, en cuanto a la forma y los medios a través de los cuales se evaluará el logro de los objetivos de la regulación, la SE informó:

“La forma a través de la cual se podrá evaluar los resultados de los objetivos de la presente regulación será a través de los indicadores de satisfacción y calidad del servicio respecto de telefonía fija, telefonía móvil, televisión de paga, e internet. Que se plasman en la encuesta realizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones titulada ‘Encuesta Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.’”

En ese sentido, no se aprecia que los procedimientos propuestos para el cumplimiento, aplicación y evaluación de la Propuesta Regulatoria impongan costos adicionales para los particulares diferentes a los analizados en el presente dictamen, por lo que la CONAMER no tiene comentario alguno al respecto.

VII. Consulta pública

Respecto del presente apartado relativo a la consulta pública, se observa que de conformidad con el artículo 69-K de la LFPA entonces vigente, este órgano desconcentrado hizo pública la Propuesta Regulatoria mediante el portal electrónico desde el día de su recepción.

Derivado de dicha publicación, esta Comisión manifestó que, desde la recepción de la regulación y hasta la fecha de emisión del Dictamen Total, no Final, con número COFEME/18/1735, se recibieron los siguientes comentarios de particulares:

Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuarios,
Comercio e Industria

NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	REMITENTE	FECHA DE RECEPCIÓN
B000173667	Mauricio Lerma Noriega	30/08/2017
B000174102	Carlos Edgardo Hirsch Ganievich	28/09/2017
B000174256	Paulo Hernández Aguilar	09/10/2017
B000174293	Alfonso Lua Reyes	13/10/2017
B000175074	Daniel Andrés Bernal Salazar	24/11/2017
B000180837	Georgina Reyes	07/03/2018

Mismos que se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente liga electrónica:

<http://www.cofemersimir.gob.mx/expedientes/20624>

En ese sentido, esta CONAMER solicitó a la SE tomar en consideración dichos comentarios, con la finalidad de que fueran realizadas las adecuaciones que estimara convenientes a la Propuesta Regulatoria o, de lo contrario, brindara una justificación puntual de las razones por las que no consideró pertinente su incorporación.

Derivado de lo anterior, en la respuesta al Dictamen Total no final de fecha 2 de octubre, esa Secretaría adjuntó el documento denominado 20180919171236_45992_Cuadro de comentarios NOM-184 cofemer vf.docx, respecto del cual esta Comisión le comunicó:

“...en algunos de los casos cuya respuesta es no procede la SE fue omisa en brindar una contestación puntual de dicha improcedencia (a manera de ejemplo número de identificación B000174293 en los numerales 4.2, 4.2.4, 5.2.20, 7.4 y 11.3; número de identificación B000180837 en los numerales 2.13, 2.19 y 3.10); por ello, este órgano desconcentrado recomienda atender la totalidad de los comentarios brindando las respuestas y/o justificaciones específicas a fin de dar claridad de la medida regulatoria a los particulares, conforme a lo señalado por el artículo 69-J de la LFPA.”

Al respecto, una vez analizada la información proporcionada por la SE, a través del oficio COFEME/18/3975, esta Comisión al apreciar que la misma fue omisa en atender las observaciones realizadas; reiteró la solicitud de atender de manera puntual todos los comentarios, así como de brindar respuestas y/o justificaciones específicas en el caso de que los mismos no sean tomados en cuenta para la modificación de la Propuesta Regulatoria. Asimismo, se informó a esa Secretaría que el 16 de octubre pasado se recibió un comentario de particular con nombre de usuario no público y número de identificador B000183767.

En esa tesitura, a través del documento 20181019111217_46209_Respuesta a Dictamen Total.docx anexo al AIR recibido en 19 de octubre del presente año, la SE proporcionó respuesta a las inquietudes presentadas por los interesados y que anteriormente no habían sido atendidos, modificando en consecuencia la Propuesta Regulatoria o, en su defecto, precisando las razones por las cuales no estimó conveniente su incorporación.

VIII. Conclusiones

Por lo anteriormente expresado, este órgano desconcentrado resuelve emitir el presente Dictamen Final; por lo que la SE puede continuar con las formalidades necesarias para la publicación de la Propuesta Regulatoria en el DOF, en términos del artículo 69-L, segundo párrafo de la LFPA, vigente al momento de la recepción de la primera versión de la Propuesta Regulatoria.

Lo anterior, se notifica con fundamento en los preceptos jurídicos mencionados, en los artículos Séptimo Transitorio y Décimo Transitorio de la LGMR, así como en los artículos 7, fracción II, 9, fracción XI y último párrafo y 10, fracción VI del Reglamento Interior de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria; así como Primero, fracción II y Segundo fracción III, del Acuerdo por el que se delegan facultades del Titular de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria a los servidores públicos que se indican¹⁴.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente


Celia Pérez Ruíz
La Directora

EVG

¹⁴ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio de 2010.