

Cofemer Cofemer

IPR-CPR- B000174102.

De: GUTIERREZ TORRES, DULCE KARINA <dg349a@att.com>
Enviado el: jueves, 28 de septiembre de 2017 05:16 p. m.
Para: Cofemer Cofemer
Asunto: Comentarios AT&T - PROY-NOM-184-SCFI-2017
Datos adjuntos: Poderes.zip; Comentarios AT&T NOM 184 - COFEMER.docx.zip

Buenas tardes,

Por medio del presente y en virtud de estar transcurriendo el plazo de consulta del Proyecto de Norma Oficial Mexicana "PROY-NOM-184-SCFI-2017, Prácticas comerciales- 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" ante esta Comisión Federal de Mejora Regulatoria me permito enviar en tiempo y forma los comentarios de AT&T vertidos en el escrito anexo al Proyecto de Norma mencionado, así como los poderes que acreditan la personalidad del representante legal.

Agradeceremos se acuse de recibido

Karina Gutiérrez Torres
Dirección de Regulatorio
AT&T México.
Calle Río Lerma 232, piso 20,
Col. Cuauhtémoc, Del. Cuauhtémoc,
C.P. 06500, Ciudad de México
dg349a@att.com
T- 4115 24 87
M- 5543999828

"AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS" "La información de este correo así como la contenida en los documentos que se adjuntan, puede ser objeto de solicitudes de acceso a la información"





Ciudad de México a 28 de septiembre de 2017.

COMISIÓN FEDERAL DE MEJORA REGULATORIA
P R E S E N T E.

Referencia: Comentarios 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”**.

Carlos Edgardo Hirsch Ganievich, en mi carácter de apoderado legal de las empresas **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.**, personalidad que acredito mediante escrituras número i) 56,887 de fecha 10 de noviembre de 2015, ii) 57,348 de fecha 3 de diciembre de 2015, iii) 55,541 de fecha 31 de agosto de 2015, iv) 58,154 de 26 de enero de fecha y v) 55,544 de fecha 31 de agosto de 2015, todas emitidas por el Notario Público No. 212 del Distrito Federal, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones el ubicado en Río Lerma 232, piso 20, colonia Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México, autorizando para tales efectos a Antonio Díaz Hernández, Mauro Francisco Castillo Collado, Dulce Karina Gutiérrez Torres, Roberto Carlos Aburto Pavón y Jesús Gutiérrez Martínez, con el debido respeto comparezco y expongo lo siguiente:

ANTECEDENTES

- I. A fin de llevar a cabo la adecuada revisión de la Norma Oficial Mexicana NOM- 184- SCFI-2012, establecida en el artículo 51 y 51- A de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, se conformó un Grupo de Trabajo integrado por representantes de la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Coordinación General de Política del Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), Cámaras y Asociaciones de la Industria de Telecomunicaciones, así como Asociaciones Civiles; a fin de contar con las diferentes perspectivas respecto del servicio de telecomunicaciones.
- II. El 9 de marzo del presente año, a través de la Coordinación del Grupo de Trabajo, se envió al Grupo de Trabajo el proyecto de Norma PROY-NOM-184-SCFI-2017 con el objeto de emitir comentarios y/o propuestas, mismos que fueron revisados mediante sesiones de dicho Grupo durante los meses de abril, mayo, junio y julio.



- III. Gran parte de las modificaciones que se trabajaron surgen de la necesidad de adecuar el texto de la NOM 184 a las disposiciones contempladas tanto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, como en la Ley Federal de Protección al Consumidor (en adelante LFPC), así como a detallar los derechos de los usuarios y las correspondientes obligaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones establecidos en el artículo 191 antes citado, estableciendo las características y especificaciones que deban reunir los servicios cuando se trate de la prestación de servicios de forma generalizada para el consumidor, así como determinar la información comercial establecida en la publicidad de los productos y servicios para dar información al consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la Ley Federal de Metrología y Normalización.
- IV. Cabe mencionar que a pesar de desarrollar, fundar y motivar las razones por las cuales diversas disposiciones del Proyecto de NOM 184 se consideran inaplicables y en algunos casos superiores a lo dispuesto a las diversas leyes aplicables, no fueron tomadas en consideración; en particular lo referente a la imposición generalizada de diversas medidas asimétricas emitidas por el IFT y aplicables exclusivamente al Agente Económico Preponderante (AEP).

Se reitera que conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el único organismo facultado para declarar a un AEP del sector telecomunicaciones e imponerle las medidas asimétricas necesarias para lograr la competencia efectiva y libre concurrencia en el sector es IFT.

Un punto importante a considerar es que las medidas asimétricas impuestas por IFT al AEP mediante resolución de 6 de marzo de 2014, fueron revisadas a través consulta pública realizada del 7 de abril al 16 de junio de 2016 y confirmadas el 27 de febrero de 2017 a través de la resolución del Pleno del IFT, por la cual suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones.

Por lo anterior es de suponerse que el IFT al determinar que el objeto de las medidas impuestas al AEP no ha sido acreditado, consideró pertinente mantener entre otras obligaciones las relativas a las que se hacen mención en el presente escrito, por lo que la Secretaría de Economía buscar imponer a los demás operadores obligaciones exclusivas del AEP, 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.

En este sentido es de resaltarse que el mismo Poder Judicial ha determinado la prohibición a los tribunales sustituirse en la elección y el diseño de la política regulatoria de la agencia competente 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.



Por lo anterior y aunque las medidas de asimetría impuestas al AEP puedan considerarse razonables por las personas que intervinieron en su elaboración, sin duda la imposición generalizada de las mismas rebasa las facultades de la Secretaría de Economía y de la Dirección General de Normas adscrita a la misma.

- V. El 28 de agosto la Secretaría de Economía envió a esta Comisión Federal de Mejora Regulatoria, el 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”** junto con la Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) a que se refiere el artículo 69-H de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

En virtud de estar transcurriendo en el plazo de consulta pública, por medio del presente escrito vengo a manifestar en tiempo y forma los siguientes comentarios a fin de que se tomen en consideración dentro de su proceso de aprobación, respecto al Proyecto de Norma Oficial Mexicana “PROY-NOM-184-SCFI-2017, Prácticas comerciales- 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.”

COMENTARIOS GENERALES

AT&T coincide con la Secretaría de Economía en la importancia que reviste fomentar la difusión de la información que permita a la población conocer las características del servicio y tarifas que ofrece el mercado de telecomunicaciones; así como proteger a los usuarios contra métodos comerciales coercitivos y desleales, prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de los mencionados servicios.

En esta inteligencia, AT&T solicita que la Norma Oficial Mexicana que a estos efectos la Secretaría tenga a bien emitir en el ámbito de las facultades que los distintos ordenamientos legales le confieren, contenga disposiciones que brinden certidumbre jurídica a los agentes regulados, reguladores y consumidores, que sean complementarias y armónicas al resto del marco jurídico en el que encuadra 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, implicando costos innecesarios para la consecución de los objetivos de información y protección al consumidor; pero primordialmente no se invada esferas jurídicas, ni facultades y mucho menos se suplante en la elección y el diseño de la política regulatoria de la agencia competente al imponer de manera general obligaciones exclusivas del AEP.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.

COMENTARIOS ESPECÍFICOS

	Numeral de la NOM	Comentario	Propuesta
1	<p>3.4 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>	<p>Se considera que el presente numeral debe de ser eliminado en virtud de los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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 <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>Eliminar numeral 3.4 en virtud de encontrarse la misma obligación contemplada en el numeral 4.6 del Proyecto de NOM 184</p>
2	<p>4.6.7 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>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.</p>	<p>Eliminar el presente numeral por los motivos expuestos</p>
3	<p>4.7 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,</p>	<p>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>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>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>4.8 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>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 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>4.10 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>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</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>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>		
4	<p>5.1.1 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>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.</p> <p>Por lo anterior consideramos necesario consideramos eliminar el último enunciado del presente numeral a fin de evitar futuras confusiones.</p>	<p>5.1.1 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>
5	<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.</p>	<p>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.</p> <p>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>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 de los servicios bajo la modalidad de Pospago.</p> <p>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>

6	<p>5.1.2.2 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) Calculo de cargos del servicio; y</p> <p>n) Causas de suspensión o cancelación de servicios.</p>	<p>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.</p> <p>Como se ha mencionado anteriormente, la manera en que se comercializan los servicios de prepago impiden a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones no sólo obtener datos de contacto del consumidor, sino también realizar una autenticación de los mismos.</p> <p>El presente numeral en su inciso c) impone a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones una obligación de imposible cumplimiento, al pretender se individualice la carátula para cada consumidor.</p> <p>Por lo anterior se solicita se modifique el inciso c).</p>	<p>5.1.2.2 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 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) Calculo de cargos del servicio; y</p> <p>n) Causas de suspensión o cancelación de servicios.</p>
7	<p>5.2.3 Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor.</p>	<p>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>5.2.3 Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización 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>
8	<p>5.2.10.1 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</p>	<p>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</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>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>5.2.13.1 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>5.2.13.5 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</p>	<p>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>5.2.13.1 : En plazo forzoso no se puede modificar el precio o tarifa, salvo una disminución del mismo o incremento de servicios</p>	
---	---	--

	servicios sin variación del precio del mismo.		
9	<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 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>5.2.23.2 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</p>	<p>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>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>

	Consumidor en términos de la LFPC, LFTR y demás disposiciones aplicables.		
10	<p>5.4.1 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.</p> <p>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>En el presente numeral es importante distinguir entre los conceptos de Servicio y Línea telefónica.</p> <p>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 tienen una vigencia pudiendo ser de 1, 2, 5 10, etc días.</p> <p>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.</p> <p>En los servicios de telecomunicaciones de prepago lo que se cancela es la línea 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>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>5.4.1 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, a que su línea sea cancelada por inactividad conforme a las políticas comerciales vigentes.</p> <p>Para que la cancelación de la línea 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 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.</p>
11	<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.</p>	<p>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>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, cuando así corresponda.</p>

12	<p>6.2.8 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>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>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 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 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</i></p>	<p>Eliminar el presente numeral</p>
----	--	--	-------------------------------------

		<p><i>calidad contratados o establecidos por el Instituto;”</i></p> <p>En relación con lo anterior, el numeral 5.3.6 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil (PTFC), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2011, establece a los proveedores de servicios la obligación de que cuando sus usuarios accedan al sistema de atención a clientes y estos elijan hablar con un representante autorizado, cumplan con un tiempo máximo de espera para ser atendidos que 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>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>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>	
13	<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, mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en</p>	<p>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, entendiendo 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</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, mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada</p>

	<p>que fue presentada por el Consumidor.</p>	<p>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 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>por el Consumidor, en tanto dependa exclusivamente de los proveedores la solución a la misma.</p>
<p>14</p>	<p>8.3 Interrupción del Servicio 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>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) 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 7. Modificaciones sólo con tu consentimiento. TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso. 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 inusual de usuarios, el estado de conservación del equipo,</p>	<p>Eliminar el presente numeral Ó Adecuar el texto a la regulación actual aplicable:</p> <p>8.3 Interrupción del Servicio 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>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>	
15	<p>9 De las devoluciones y bonificaciones</p> <p>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>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:</p> <p><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></p> <p>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:</p> <p><i>“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.”.</i></p> <p><i>“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</i></p>	<p>9 De las devoluciones y bonificaciones</p> <p>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>perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.”</p> <p>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>	
SE PRECISA QUE RESPECTO AL NUMERAL 11.2 SE REALIZAN 3 COMENTARIOS			
16	<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>	<p>Conforme al objeto de la NOM establecido en el presente Proyecto, se indicó:</p> <p><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 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>	<p>11.2 Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones y fabricantes de Equipos Terminales 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>
17	<p>11.2 Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como</p>	<p>Se considera necesario precisar en el inciso b) que los casos de pospago el desbloqueo de equipo se</p>	<p>c) Para el caso de pospago desbloquear</p>

	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico; 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>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>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>
18	<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"> a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico; b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, 	<p>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</p>	<p>Eliminar el presente numeral</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> c) Para el caso de prepago debe desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro)

<p>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.</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>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>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.</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</i></p>	<p>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>Sin perjuicio de las propuestas mencionadas y en aras de aportar diferentes opciones que permita salvaguardar el derecho del consumidor a contar con un equipo desbloqueado, AT&T propone la siguiente redacción:</p> <p>c) Para el caso de prepago debe de entregar el código de desbloqueo cuando se realice el pago del costo total del equipo.</p>
---	--	--



		<p><i>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 Pospago, 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 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">a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;b) Para el caso de postpago 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.c) Para el caso de prepago, debe entregarse desbloqueado al momento del pago del costo total del Equipo Terminal de telecomunicaciones. Simetría de obligaciones.d) No exigir mayores requisitos que la solicitud del Consumidor y la acreditación de la propiedad del equipo; ye) Ser gratuito; <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: PREPONDERANCIA EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES. ALCANCES DEL ESCRUTINIO CONSTITUCIONAL DE LA DECLARACIÓN RELATIVA Y DE LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS ASIMÉTRICAS. 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</p>	
--	--	---	--

		<p>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 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</p>	
--	--	--	--

		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.-	
19	PRIMERO. - 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>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 4.11.3 Mensaje de alerta de consumos 4.12 Revocación del consentimiento de envío de publicidad por cualquier medio 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>	PRIMERO. - 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.
20	QUINTO. - 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.	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.	Eliminar el presente numeral

Por lo anteriormente expuesto y fundado, a esta Comisión Federal de Mejora Regulatoria, atentamente solicito se sirva:

PRIMERO: Tenerme por presentado en tiempo y forma en los términos del presente escrito, en representación de 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., por señalado domicilio y por autorizadas a las personas que se indican para los efectos legales conducentes.



SEGUNDO: Tenga a bien tomar en consideración los comentarios vertidos en este escrito tos que debiesen tomar en cuenta previo a la resolución de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2017: "Prácticas Comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, a fin de que la misma sea complementaria y armónica al resto del marco jurídico en el que encuadra 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, implicando costos innecesarios para la consecución de los objetivos de información y protección al consumidor; pero primordialmente no se invada esferas jurídicas, ni facultades y mucho menos se suplante en la elección y el diseño de la política regulatoria de la agencia competente al imponer de manera general obligaciones exclusivas del AEP.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "CEHG", with a long vertical line extending downwards from the bottom of the signature.

CARLOS EDGARDO HIRSCH GANIEVICH

