

De: Suaste Medina Jessica <jsuastem@sky.com.mx>
Enviado el: jueves, 12 de octubre de 2017 08:46 p. m.
Para: Cofemer Cofemer
Asunto: comentarios: CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. Y CORPORACION NOVAVISION, S. DE R.L. DE C.V.
Datos adjuntos: comentarios PROY-NOM-184-2017-SKY.pdf; 67869 ALR-GTE..pdf; 67,866 CRTNM-ALR-gte.pdf

Estimados,

En virtud de estar transcurriendo en el plazo de consulta pública, por medio del presente vengo a manifestar en tiempo y forma comentarios respecto 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" a fin de que se tomen en consideración dentro de su proceso de aprobación, previo a la resolución de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM184-SCFI-2017.

Por lo anterior, adjunto al presente el escrito correspondiente, así como los poderes que acreditan la personalidad del representante legal.

Quedamos al pendiente y agradeceremos se acuse de recibido.



Lic. Jessica Suaste Medina | Gerente Jurídico Regulatorio
Dirección Jurídica | 5014-4000 Ext. 87263
www.sky.com.mx | jsuastem@sky.com.mx

Comprometidos con el medio ambiente; imprime solo si es necesario

Este mensaje y cualquier documento que se adjunte, son para el uso exclusivo de la persona o entidad a la cual se encuentra dirigido y podría contener información legalmente considerada como confidencial y privilegiada, exenta de ser revelada a terceros. Si usted no es el legítimo destinatario de esta comunicación, considérese notificado que está estrictamente prohibido cualquier tipo de reproducción y distribución de este mensaje y cualquier documento adjunto. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente esta situación por correo electrónico al remitente original y borre completamente de su computadora el mensaje y cualquier documento adjunto. Para establecer o formalizar algún tipo de acuerdo entre Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. y su compañía, es necesario que se firme por los representantes legales de ambas compañías un acuerdo por escrito que incluya todos los términos y condiciones de la transacción respectiva.

This message, together with any attachments, is intended only for the use of the individual or entity to which it is addressed and may contain information that is legally privileged, confidential and exempt from disclosure. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution, or copying of this message, or any attachment, is strictly prohibited. If you have received this message in error, please notify the original sender immediately by return E-mail and delete the message, along with any attachments, from your computer. In order to establish a formal agreement between Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. and your company, it is necessary to execute a written document signed by the proper representatives of each company, including all the terms and conditions of the relevant transaction.

*****PRIVACIDAD DE ESTE MENSAJE*****

Este mensaje está dirigido exclusivamente a las personas que tienen las direcciones de correo electrónico especificadas en los destinatarios dentro de su



Si por error usted ha recibido este mensaje, por ningún motivo debe revelar su contenido, copiarlo, distribuirlo o utilizarlo. Le solicitamos por favor consueque del error a la dirección de correo electrónico remitente y elimine dicho mensaje junto con cualquier documento adjunto que pudiera contener. Los derechos de privacidad y confidencialidad de la información en este mensaje no deben perderse por el hecho de haberse transmitido erróneamente o por causas de interferencias en el funcionamiento de los sistemas de correo y canales de comunicación. Toda opinión que se expresa en este mensaje pertenece a la persona remitente por lo que no debe entenderse necesariamente como una opinión de Corporación Novavision, S. de RL de C.V. y/o de sus filiales o subsidiarias, a menos que el remitente esté autorizado para hacerlo o expresamente lo diga en el mismo mensaje. En consideración a que los mensajes enviados de manera electrónica pueden ser interceptados y manipulados, Corporación Novavision, S. de RL de C.V. y las entidades que lo integran no se hacen responsables si los mensajes llegan con demora, incompletos, eliminados o con algún programa malicioso denominado como virus informático. Este mensaje no debe interpretarse, por ningún motivo como una oferta de venta o de compra de valores ni de instrumentos financieros relacionados.

Los acentos en la leyenda de confidencialidad se han suprimido para una mejor lectura.

The information transmitted is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and/or privileged material. Any review, retransmission, dissemination or other use of, or taking of any action in reliance upon, this information by persons or entities other than the intended recipient is prohibited. If you received this in error, please contact the sender and delete the material from any computer.

"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"

COMISIÓN FEDERAL DE MEJORA REGULATORIA

PRESENTE.

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".

ALFONSO LUA REYES en nombre y representación de **CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.** (Concesionaria) y de **CORPORACIÓN NOVAVISIÓN, S. DE R.L. DE C.V.**, (Prestadora de los Servicios concesionados); personalidad que acredito ante esa H. Comisión en términos de las escritura públicas que se adjuntan al presente; señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones el 6° piso del edificio marcado con el número 694 de la Avenida Insurgentes Sur, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100, y autorizando para oír y recibir notificaciones y documentos, exclusivamente para este asunto, a los señores: Ricardo Ávila de la Torre, Jessica Suaste Medina, Paris Rebollo Castro, Moises Juárez Velazco y Gabriel Eduardo Romero Pérez, con el debido respeto comparezco y expongo:

Por medio del presente escrito, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, **Ad Cautelam** y sin tener por consentidas cualesquiera disposiciones legales o acuerdos emitidos por esa H. Comisión y sin reconocer en forma alguna su constitucionalidad, convencionalidad ni legalidad, y sin que las manifestaciones que se hacen en el presente escrito impliquen consentimiento alguno respecto del contenido del Proyecto de Norma Oficial Mexicana: "PROY-NOM-184-SCFI-2017: "Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones" (en adelante "PROY-NOM-184"), y en virtud de estar transcurriendo en el plazo de consulta pública, por medio del presente 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":



	Sistemas de Atención El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con mecanismos de atención al Consumidor para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones, tales como: número telefónico, correo electrónico, establecimientos, y a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.		atención de quejas debería de ser opcional no obligatorio
3.4 3.7 4.5	El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor en su página o portal en Internet: El Proveedor de Servicios de Telecomunicación debe tener en sus Centros de Atención a la vista y/o disponible al Consumidor, el horario de atención, los precios y tarifas registradas ante el Instituto de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos y deben estar disponibles al público, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones, así como de los servicios adicionales al servicio originalmente contratado, el modelo de Contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el número de registro del mismo. .5 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el establecimiento y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:	Establecer: "...debe tener a disposición de quien lo solicite y/o disponible al Consumidor en su página o portal en Internet:	En los puntos 3.4 y 3.7, se señala que la información debe estar a la vista <u>Y/O</u> disponible al consumidor, en su portal y en el centro de atención, respectivamente, sin embargo, en el punto 4.5 ordena tenerlo en el portal Y en el "establecimiento", por lo que resulta poco claro, en si es opcional o no. La libertad comercial que existe en la Constitución no debe verse afectada para que las oficinas o puntos de ventas de los proveedores de servicios de telecom estén plagadas de carteles informativos, el derecho de información en ningún momento deberá de ser limitado, ya que más allá de informar, se presta para confundir, siendo más eficiente que sea el propio consumidor quien solicite la información específica del servicio que desee contratar, y que el proveedor cuente con ella y la tenga disponible en su portal de internet donde existe mayor orden sobre cada producto.
4.2	En caso de que éste sea proporcionado por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, debe señalar la modalidad bajo la cual	(eliminar el precio)	Esta información es en muchas ocasiones confidencial, para los proveedores de servicios de televisión de paga, por lo tanto, o debe de desaparecer o solo quedar como obligación a los proveedores de telefonía móvil

	el Consumidor recibe dicho equipo, las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo.		
4.2.2	El proveedor debe informar por escrito si el equipo terminal de telecomunicaciones que le proporcione al consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del equipo terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad. Cuando el costo equipo sea cubierto por el consumidor desde el inicio, el equipo terminal debe ser entregado ya desbloqueado.	Los proveedores de servicios de telefonía móviles y fijos	Esta obligación solo debe de quedar para los proveedores de servicios de telefonía móvil o fija y quedar excluidos los proveedores de televisión de paga vía satélite, ya que estos últimos tienen una obligación regulatoria de cifrar su contenido, para lo cual se utilizan mecanismos que nos son compatibles tecnológicamente entre proveedores.
4.2.4	El proveedor de servicios de telecomunicaciones debe publicar en su portal de Internet e informar al consumidor cuando lo requiera, las características mínimas necesarias de compatibilidad o de interoperabilidad de los equipos terminales, con el objetivo de que los consumidores puedan utilizar sus propios equipos. Con independencia de lo anterior, el consumidor podrá acudir a los establecimientos de los proveedores para recibir asesoría sobre si su equipo puede ser utilizado para recibir el servicio de telecomunicaciones, el proveedor debe expedir una constancia escrita en el momento de la asesoría. En caso que el equipo sea compatible, el proveedor debe prestar asesoría para conectar dicho equipo a su red.	Los proveedores de servicios de telefonía móviles y fijos	Esta obligación solo debe de quedar para los proveedores de servicios de telefonía móvil o fija y quedar excluidos los proveedores de televisión de paga vía satélite, ya que estos últimos tienen una obligación regulatoria de cifrar su contenido, para lo cual se utilizan mecanismos que nos son compatibles tecnológicamente entre proveedores.
4.11	Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, deben abstenerse de realizar llamadas o enviar mensajes de texto a los Consumidores a los que les provean servicios, promoviendo cualquier tipo de servicio adicional al ya contratado, paquete, nuevo plan o producto (propio o de terceros), así como publicidad de terceros, a menos que los Consumidores		El proveedor de telecomunicaciones no puede obligarse a nombre de terceros.



	de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que se sujete la vigencia del Contrato de adhesión a un plazo forzoso, establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.		
5.2.20	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, 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. 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.	eliminar	Prejuza sin mediar razón o circunstancias
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 notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que el Consumidor se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de	eliminar	No se puede prestar un servicios de telecom en condiciones desiguales o discriminatorias, adicionalmente no es procedente el pago de una penalización

	adhesión, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede: a) Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o b) Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del contrato sin penalización alguna.		
5.2.28	Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones se encuentra obligado a entregar gratuitamente en el domicilio del Consumidor, un estado de cuenta, recibo y/o factura desglosada, correspondiente a los Servicios de Telecomunicaciones contratados, por lo menos de manera mensual.	Debe de ser con costa para el usuario	Esto no puede ser gratuito por el costo inmerso que representa
6.3.3	Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones se abstendrán de suspender el o los servicios a los Consumidores que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio, hasta en tanto no se resuelva.	Esta obligación se extralimita	La ley dice que cuando presenta su queja ante PROFECO
7.4	Cuando el Consumidor renueve el Contrato de adhesión de Servicios de Telecomunicaciones y no adquiera un nuevo Equipo Terminal de telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe integrar la factura y/o estado de cuenta únicamente con el costo de los servicios de telecomunicaciones.	Especificar los términos de una renovación.	Con este punto, pareciera que se está obligando a no cobrar el costo por arrendamiento del equipo, aun y cuando lo siga utilizando el consumidor, por lo que se deberá especificar los términos de una renovación.
8.1.2	debiendo el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones pagar una penalidad al Consumidor ...	Eliminar esta obligación	Al no existir igualdad de circunstancias en gastos económicos frente a la obligaciones de prestación del servicio esta obligación es ilegal, por lo tanto debe de ser eliminada
8.2.1	Los proveedores no pueden suspender el o los servicios de	eliminar	Sin sustento legal

	telecomunicaciones por adeudos del consumidor correspondientes a otros servicios distintos a los servicios de telecomunicaciones.		
9.	De las Devoluciones y Bonificaciones 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 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.	eliminar	Esto va más allá de la Ley, no existe sustento legal
11.3	Los Equipos Terminales de telecomunicación necesarios para la utilización de los Servicios de Telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los Consumidores. Ningún Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus Consumidores la adquisición o utilización de Equipos Terminales de telecomunicación determinados para acceder a sus Servicios de Telecomunicación, siempre y cuando estén homologados conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el Instituto.	Esto solo debe de obligar a proveedores de telefonía fija y móvil	Esto va en contra de las obligaciones estipuladas en las concesiones de prestadores de servicios de televisión de paga vía satelital

Por lo anteriormente expuesto, a esta Comisión Federal de Mejora Regulatoria, atenta mente solicito se sirva:

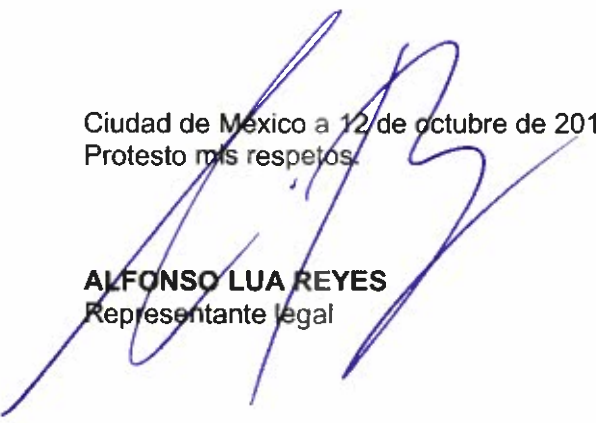
PRIMERO: Tenerme por presentado en tiempo y forma en los términos del presente escrito, en representación de **CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE**

1

R.L. DE C.V. (Concesionaria) y de CORPORACIÓN NOVAVISIÓN, 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 anteriormente expuestos por medio del presente, mismos que deberán considerarse, previo a la resolución de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM184-SCFI-2017: "Prácticas Comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Ciudad de México a 12 de octubre de 2017.
Protesto mis respetos.



ALFONSO LUI REYES
Representante legal