

Cofemer Cofemer

JPR-CPR-8000175074

De: Fabiola Gutierrez Contreras <fabiola.gutierrez@americamovil.com>
Enviado el: jueves, 23 de noviembre de 2017 06:14 p. m.
Para: Cofemer Cofemer
Asunto: COMENTARIOS DE TELCEL A PROY-NOM-184-SCFI-2017
Datos adjuntos: PODER APODERADO TELCEL.pdf; COM PROY NOM 184 TL.pdf

Comisión Federal de Mejora Regulatoria

PRESENTE

En atención a que se encuentra transcurriendo el plazo de consulta del "PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-184-SCFI-2017, ELEMENTOS NORMATIVOS Y OBLIGACIONES ESPECÍFICAS QUE DEBEN OBSERVAR LOS PROVEEDORES PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES (CANCELARÁ A LA NOM-184-SCFI-2012)", con el debido respeto, comparezco ante esa Comisión enviando, en archivo adjunto, los comentarios de **Radiomovil Dipsa, S.A. de C.V., (TELCEL)**, al Proyecto mencionado; con la finalidad de que se les dé el trámite correspondiente.

No omito manifestar, que al presente correo también se adjunta el poder que acredita la personalidad del representante legal de Telcel.

Asimismo, le solicito atentamente, se sirva a acusar la recepción del presente correo y de sus anexos.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V.

Fabiola Gutiérrez Contreras | Gerente Regulatorio

Lago Zurich No. 245 Col. Ampliación Granada | México, D.F. 11529

T: + 52.55.2581.2855 | F: + 52.55.2581.4440

fabiola.gutierrez@americamovil.com

Este mensaje es exclusivamente para el uso de la persona o entidad a quien esta dirigido; contiene información estrictamente confidencial y legalmente protegida, cuya divulgación es sancionada por la ley. Si el lector de este mensaje no es a quien esta dirigido, ni se trata del empleado o agente responsable de esta información, se le notifica por medio del presente, que su reproducción y distribución, esta estrictamente prohibida. Si Usted recibio este comunicado por error, favor de notificarlo inmediatamente al remitente y destruir el mensaje. Todas las opiniones contenidas en este mail son propias del autor del mensaje y no necesariamente coinciden con las de America Movil, S.A.B. de C.V. o alguna de sus empresas controladas, controladoras, afiliadas y subsidiarias. Este mensaje intencionalmente no contiene acentos.

This message is for the sole use of the person or entity to whom it is being sent. Therefore, it contains strictly confidential and legally protected material whose disclosure is subject to penalty by law. If the person reading this message is not the one to whom it is being sent and/or is not an employee or the responsible agent for this information, this person is herein notified that any unauthorized dissemination, distribution or copying of the materials included in this facsimile is strictly prohibited. If you received this document by mistake please notify immediately to the subscriber and destroy the message. Any opinions contained in this e-mail are those of the author of the message and do not necessarily coincide with those of America Movil, S.A.B. de C.V. or any of its control, controlled, affiliates and subsidiaries companies. No part of this message or attachments may be used or reproduced in any manner whatsoever.



"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"



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 (CANCELARÁ A LA NOM-184-SCFI-2012)

COMISIÓN FEDERAL DE MEJORA REGULATORIA
PRESENTE

At'n: Mtro. José Manuel Pliego Ramos
Coordinador General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos

DANIEL ANDRÉS BERNAL SALAZAR en representación de **RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.** ("Telcel" o mi "representada"), personalidad que acredito mediante escritura pública número cuarenta mil ochocientos dieciocho (40,818), de fecha veintiocho (28) de agosto de dos mil nueve (2009), otorgada ante la fe del licenciado Patricio Garza Bandala, notario público número dieciocho (18) del Distrito Federal; señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Lago Zurich No. 245, Plaza Carso, Edificio Telcel, Piso 4, colonia Ampliación Granada, código postal 11529, México, Distrito Federal; autorizo y faculto para tales efectos a los C.C. Alejandro Cantú Jiménez, Alejandro Luis Padilla González, Gabriela Álvarez Ponce, María Isabel Sánchez y Béjar, Genaro Arturo Millán Ortiz, José Manuel Ovalle López, Fabiola Gutiérrez Contreras, Luis Guillermo Zetina Obregón, Oscar Jesús Aranda Tavera, Gabriela Rivas Carmona, Miguel Ángel Rosas Mejía y Víctor Ariel Arriaga Núñez, con el debido respeto, comparezco a exponer lo siguiente:

ANTECEDENTES

- a) De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51-A de la Ley Federal de Metrología y Normalización, este año (2017) termina la vigencia de la "NOM-184-SCFI-2012. *Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones*", por lo que era necesaria su revisión.
- b) En marzo del año en curso, la Secretaría de Economía, a través de la Dirección General de Normas de la Subsecretaría de Competitividad y Normatividad presentó el proyecto de reforma de esta NOM, y se conformó el Grupo de Trabajo del PROY-NOM-184-SCFI-2017 para el que se solicitó la presencia de las diversas Cámaras de la Industria, así

Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
Lago Zurich No. 245, Plaza Carso, Edificio Telcel,
Colonia Ampliación Granada, C.P. 11529, Ciudad de México



como de los representantes de diversas Asociaciones Pro Consumidores y de las autoridades correspondientes, es decir, el IFT y PROFECO.

- c) Como miembro del sector de las Telecomunicaciones Telcel está consciente de la necesidad de contar con normatividad actualizada que permita dar certeza a la relación entre usuarios y operadores, es por ello, que esta empresa participó en el mencionado Grupo de Trabajo como integrante de la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL).

Cabe mencionar que en la revisión surgieron puntos en los que a pesar de no estar de acuerdo y exponer los motivos y fundamentos legales para ello, se tomó la decisión acatar las decisiones de forma democrática y crear consenso con todos los miembros del Grupo.

No obstante lo anterior, el texto del PROY-NOM-184-SCFI-2017 no fue compilado de conformidad con lo acordado en las sesiones de trabajo, es por ello que a continuación se realizan los siguientes:

COMENTARIOS

| NUMERAL DEL PROY-NOM-184-SCFI-2017 | COMENTARIO Y ACUERDOS DE LAS SESIONES | PROPUESTA |
|---|--|--|
| <p>3.1 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p><u>En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o la prestación del servicio</u></p> | <p>En este numeral se habla sólo de “servicio deficiente”, por lo que se solicita se homologue con el numeral 2.2 del proyecto, mismo en el que se estableció la definición de calidad y menciona que ésta se mide de acuerdo a los parámetros definidos y actualizados por el Instituto.</p> <p>Asimismo, en la Segunda Reunión del GT NOM-184-SCFI se discutió el punto 3.1 y el IFT señaló que la competencia de establecer y vigilar los parámetros de calidad correspondían al IFT, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR, aun cuando en el artículo 92 de la LFPC también se hablara de “servicio deficiente”.</p> <p>En dicha reunión se acordó que en los casos en los que se hiciera alusión al servicio deficiente debía entenderse que la deficiencia se mediría en atención a la normatividad emitida por el IFT; sin embargo, esto no se registró en el proyecto final.</p> | <p>Se propone que esa parte del texto quede de la siguiente forma:</p> <p>“3.1 (...)</p> <p>En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior <u>la prestación del servicio de telecomunicaciones sea deficiente de acuerdo con la normatividad emitida por el Instituto</u>”.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p><u>de telecomunicaciones sea deficiente, no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigir el cumplimiento de lo pactado; • Aceptar otro bien o servicio | <p>Lo anterior también fue señalado al revisar el punto 5.2.33 (en la Novena Reunión del GT NOM-184-SCFI) donde se volvió a establecer que era al IFT a quien correspondía regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>En razón de lo anterior, en los numerales del PROY NOM-184-SCFI-2017, que hacen referencia al servicio deficiente, debe especificarse que la deficiencia en el servicio se evaluará de conformidad con la normatividad emitida por el IFT.</p> | |
| <p>equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio;</p> <ul style="list-style-type: none"> • La rescisión del contrato, o • La devolución de la cantidad pagada. | | |
| <p>4.2.2 Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad.</p> | <p>Durante las reuniones de trabajo se acordó homologar el texto de la NOM.</p> <p>Así, en la Décimo Segunda Reunión del GT NOM-184-SCFI, se acordó que el numeral 4.2.8 del Primer Proyecto, es decir, el 4.2.2 de la versión final, debía adecuarse al texto del punto 11.2 acordado; pero jamás se hizo la modificación pertinente, por lo que, lo procedente es que se redacte nuevamente el numeral incorporando lo señalado en el citado punto 11.2.</p> <p>Asimismo, en la Minuta de la Cuarta Reunión del GT (26/04/2017) la DGN estableció que el texto de toda la NOM se homologaría a "<u>los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita</u>", <u>para que en todos los casos de entrega de información, ésta se pueda hacer mediante el uso de todos los medios que benefician al consumidor.</u></p> | <p>Así, el numeral debiera quedar de la siguiente manera:</p> <p>4.2.2 Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, <u>a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita</u>, si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional para el Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad, <u>de conformidad con lo dispuesto en el numeral 11.2 de la presente NOM.</u></p> |



| | | |
|--|---|--|
| <p>5.1.2.2 Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objeto b) Vigencia (no hay plazo forzoso) c) Datos de contacto de los contratantes d) Descripción del servicio de telecomunicaciones e) Datos de contacto para consultar el estado de cuenta f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas i) Aviso en caso de cualquier modificación al Contrato de adhesión j) Página web para la consulta del aviso de privacidad k) Formas de cancelación l) Procedimiento de abono de saldo m) Cálculo de cargos del servicio n) Causas de suspensión o cancelación de servicios <p><u>La PROFECO puede requerir que se incluya en la carátula información adicional relacionada con el Contrato de adhesión de acuerdo al servicio de telecomunicaciones contratado.</u></p> | <p>Al texto del punto 5.1.2.2 se le agregó un párrafo que jamás se acordó, como podrá revisarse la Minuta de la Décimo Primera Reunión de Trabajo, de fecha 6 de julio de 2017.</p> <p>El párrafo agregado habla de la existencia de un "contrato de adhesión" cuando se acordó que para el prepago sólo existiría una carátula informativa, no un contrato que contraviene la naturaleza de esta modalidad.</p> <p>A continuación se inserta la imagen de lo acordado, de donde puede comprobarse que en ningún momento se incluyó el último párrafo inserto en la versión final del documento.</p> <p style="text-align: center;">MINUTA DE LA DÉCIMO PRIMERA SESIÓN DEL GT NOM-184-SCFI, 06/07/2017</p> <p style="text-align: center;">• Asimismo, la DGN y PROFECO enviaron propuesta de la carátula de prepago, se aprobó por el GT, quedando de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objeto 2. Vigencia (no hay plazo forzoso) 3. Datos de contacto de los contratantes 4. Descripción del servicio 5. Datos de contacto para consultar el estado de cuenta 6. Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones 7. Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares 8. Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas 9. Aviso en caso de cualquier modificación al contrato 10. Página web para la consulta del aviso de privacidad 11. Formas de cancelación 12. Procedimiento de abono de saldo 13. Cálculo de cargos del servicio 14. Causas de suspensión o cancelación de servicios | <p>Debe eliminarse el último párrafo del numeral tal y como se acordó, quedando el texto así:</p> <p>5.1.2.2 Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objeto b) Vigencia (no hay plazo forzoso) c) Datos de contacto de los contratantes d) Descripción del servicio de telecomunicaciones e) Datos de contacto para consultar el estado de cuenta f) Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones g) Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares h) Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas i) Aviso en caso de cualquier modificación a las condiciones. j) Página web para la consulta del aviso de privacidad k) Formas de cancelación l) Procedimiento de abono de saldo m) Cálculo de cargos del servicio n) Causas de suspensión o cancelación de servicios |
| <p>5.2.25.2 Establecer que los Consumidores pueden cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones</p> | <p>Al respecto, se debe incluir el texto "de acuerdo con la normatividad aplicable" para que el numeral en comento esté homologado con el numeral 5.2.25.3, mismo en el que se establece que debe ser en el plazo indicado en las Reglas de Portabilidad.</p> | <p>5.2.25.2 Establecer que los Consumidores pueden cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Consumidor.</p> | | <p>cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos en la normatividad aplicable, por causas no imputables al Consumidor</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 | <p>Contrario a lo señalado por otros operadores, se considera que este punto debe prevalecer tal y como se acordó, en razón de los siguientes argumentos:</p> <p>El bloqueo de equipos es ilegal debido a que impide al usuario/consumidor el uso, goce y disfrute del equipo terminal de su propiedad como mejor le convenga.</p> <p>En ese sentido, el artículo 12 de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, reconoce que una vez realizada la compraventa, la propiedad del bien es del consumidor y es por ello que exige la entrega de una factura.</p> <p>De acuerdo con el Código Civil Federal el propietario puede disponer de la cosa una vez que paga su precio.</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL PARA EL DESBLOQUEO:</p> <p>Artículos 191, fracciones III, IV, XI y XII de la LFTR, 4.2.2 de la NOM-184 vigente, Carta de los Derechos Mínimos, numeral II, punto 4, la regla 13 de las Reglas de Portabilidad; en relación con lo dispuesto en los Título Segundo, "De la Compra-venta" y Título Cuarto "De la Propiedad" del Código Civil Federal.</p> <p>1) LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN</p> <p>Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley</p> | |



| | | |
|--|--|--|
| <p>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>Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.</p> <p>Son derechos de los usuarios:</p> <p>(...)</p> <p>III. A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo que determine el Instituto y la cual será gratuita;</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>IV. A elegir libremente su proveedor de servicios;</p> <p>(...)</p> <p>XI. <u>A solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo;</u></p> <p>XII. <u>Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo;</u></p> <p>2) NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012</p> <p>4. Elementos informativos</p> <p>(...)</p> <p><u>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, como sería por haber concluido el plazo forzoso o por cubrir el costo del equipo terminal de telecomunicaciones.</u></p> | |

3) CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

(ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. -DOF 06/07/2015-)

(...)

II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.

(...)

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.

TÚ TIENES DERECHO, cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser desbloqueado.

TÚ TIENES DERECHO al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo.

Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de pre-pago, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo. (12)

4) REGLAS DE PORT

(ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite las Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos. -DOF 12/11/2014-)

Capítulo Tercero.

Derechos y Obligaciones de los Usuarios.

Regla 13. Derechos de los Usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, los Usuarios gozarán de los siguientes derechos en materia de



| | | |
|--|--|--|
| | <p>Portabilidad los cuales son irrenunciables: (...) X. <u>A obtener, en términos de las disposiciones legales y administrativas aplicables, el desbloqueo o el código de desbloqueo de sus equipos terminales para, en su caso, poder utilizarlo en la red del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al que porte su número;</u> (...)</p> | |
| | <p>5) CÓDIGO CIVIL FEDERAL</p> <p>De la Propiedad Artículo 830.- <u>El propietario de una cosa puede gozar y disponer de ella con las limitaciones y modalidades que fijen las leyes.</u></p> <p>De la Compra-Venta Artículo 2248.- <u>Habrà compra-venta cuando uno de los contratantes se obliga a transferir la propiedad de una cosa o de un derecho, y el otro a su vez se obliga a pagar por ellos un precio cierto y en dinero.</u></p> <p>6) LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</p> <p>Artículo 12. Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor, tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.</p> <p>Es importante señalar que los puntos 4.2.2, 11.2 y 11.2.1 deben homologarse:</p> | |
| <p>11.2.1 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden comercializar Equipos terminales de telecomunicaciones con restricciones para que no sean utilizados en la red de otro Proveedor de servicios de Telecomunicaciones</p> | <p>Con el numeral tal como quedó redactado, se regresa a la misma práctica absurda de que un consumidor deba solicitar que su equipo sea desbloqueado, cuando ya lo ha pagado y es de su propiedad.</p> <p>Por ello se propone que este numeral se homologue con el 11.2 y el 4.2.2</p> | <p>11.2.1 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden comercializar Equipos terminales de telecomunicaciones con restricciones para que no sean utilizados en la red de otro Proveedor de servicios de Telecomunicaciones</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>únicamente cuando dicha restricción se sustente en el subsidio o financiamiento del Equipo Terminal de telecomunicaciones por parte del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, sujetándose a la siguiente condición:</p> | | <p>únicamente cuando dicha restricción se sustente en el subsidio o financiamiento del Equipo Terminal de telecomunicaciones por parte del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, sujetándose a la siguiente condición:</p> |
| <p>La restricción es por un plazo máximo de 24 (veinticuatro) meses no renovables por Equipo Terminal de telecomunicaciones, contados a partir de la fecha de celebración del Contrato de adhesión respectivo, salvo pacto contrario, <u>el Consumidor tiene derecho a solicitar a su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el desbloqueo del Equipo Terminal de telecomunicaciones.</u></p> | | <p>La restricción es por un plazo máximo de 24 (veinticuatro) meses no renovables por Equipo Terminal de telecomunicaciones, contados a partir de la fecha de celebración del Contrato de adhesión respectivo, salvo pacto contrario, <u>el Consumidor tiene derecho a que su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones realice el desbloqueo del Equipo Terminal de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el numeral 11.2 de esta NOM.</u></p> |
| <p>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</p> | <p>El proyecto final de NOM en comento, estableció un periodo de 180 días para lo previsto en el numeral 11.2 inciso c) (desbloqueo de equipos).</p> <p>Dicho plazo no tiene sustento técnico ni económico que lo justifique debiendo quedar amparado el numeral 11.2 por el plazo general de 60 días a que se refiere el artículo Primero Transitorio.</p> <p>Es importante señalar que la implementación de dicho artículo no requiere mayor inversión que la solicitud de los operadores a los fabricantes de entregar los equipos terminales junto con el código de desbloqueo, para que el operador pueda entregarlo al consumidor al momento en que éste último haya realizado el pago íntegro del precio del equipo.</p> | <p>El numeral QUINTO TRANSITORIO debe desaparecer y la vigencia de todos los numerales de la NOM debe estarse a lo dispuesto en el PRIMERO TRANSITORIO.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Debe tenerse en cuenta que la Ley Federal de Telecomunicaciones en el artículo 191, fracción XI, que es derecho del consumidor el obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo. Así las cosas, los operadores debieran estar en cumplimiento desde que entró en vigor la Ley y no a partir de que se promulgue la presente NOM.</p> <p>La Ley no establece un periodo para empezar a entregar el equipo desbloqueado cuando éste ha sido adquirido cubriendo el costo total del mismo en una sola exhibición, razón por lo que el desbloqueo debe ser inmediato y en el momento sin previa solicitud.</p> <p>El otorgamiento de un plazo de 180 días sólo deja ver la protección de los intereses de ciertos operadores, así como, viene a constituir un perjuicio para el Consumidor, pues se está afectando al derecho que la Ley le ha reconocido en el artículo 191, fracción XI.</p> <p>No se puede ignorar que la NOM no puede ir más allá de lo que la Ley establece y que el término de 180 días claramente va más allá y entorpece el ejercicio del derecho de los consumidores a exigir al operador le entregue el equipo terminal adquirido libre de todo bloqueo al momento de su compra, cuando el precio ha sido liquidado íntegramente en ese momento.</p> | |
|--|--|--|

COMENTARIOS GENERALES

El proyecto debe aprobarse tal y como se acordó en las sesiones de trabajo y sobre todo debe homologarse para que sea coherente y evite cualquier posibilidad de incumplimiento.

En atención a lo anterior, resulta importante aclarar los siguientes puntos:



SUPUESTAS MEDIDAS DE PREPONDERANCIA

Otros operadores han planteado que el PROY-NOM-184-SCFI-2017, pretende generalizar la aplicación de medidas asimétricas impuestas al Agente Económico Preponderante (AEP), rebasando con ello, las facultades de la Secretaría de Economía y transgrediendo las del IFT.

Al respecto, es importante aclarar que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) es muy clara al determinar las atribuciones de cada autoridad; en ese sentido, si bien es cierto que el IFT se encuentra facultado para señalar quién cumple con las características de AEP y determinar las medidas adecuadas para evitar su impacto en el mercado, también es cierto que de acuerdo con lo dispuesto en dicha Ley, la Secretaría de Economía en coordinación con el IFT están facultados para establecer las obligaciones específicas que deben observar los concesionarios para garantizar los derechos de los consumidores y esa atribución no se encuentra limitada por ninguna exclusión relacionada con medidas aplicables al AEP.

Lo anterior se corrobora con la transcripción del artículo 194 de la LFTR

"Artículo 194. La Secretaría de Economía emitirá las normas oficiales mexicanas en coordinación con el Instituto 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 previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en esta Ley."

De la lectura del artículo transcrito se evidencia que la LFTR deja abierta la facultad de la Secretaría de Economía y del IFT para garantizar que se respeten los derechos de los consumidores consagrados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC); tomando en cuenta que los preceptos contenidos en dicha Ley fueron elevados a la categoría de normas de derecho social, con el propósito fundamental de igualar a quienes en la vida económica son desiguales, como lo son, por una parte, el proveedor y, por la otra, el consumidor, tutelando los intereses de éste, al considerarlo como parte débil frente al proveedor.

En ese sentido, existe una diferencia notable entre la finalidad que persiguen las medidas asimétricas de carácter comercial impuestas al Agente Económico Preponderante y las disposiciones emitidas para proteger y respetar un derecho social (los derechos de los consumidores). Lo que nos lleva a concluir que si una norma es efectiva para proteger los derechos de los consumidores, no debe importar si la misma tiene una duplicidad de finalidades.

De igual forma, una norma de protección de los derechos de los consumidores puede ser aplicada al AEP, siempre que ésta tenga como finalidad equilibrar el impacto de dicho Agente en el Mercado; es decir, una norma puede tener más de una finalidad y resultar aplicable a sujetos distintos, sin que ello la haga ilegal.

Así tenemos que, argumentar que una disposición que vela por los derechos de los consumidores no debe ser aplicada porque forma parte de las medidas impuestas a un Agente



Económico Preponderante, no sólo resulta absurdo y carente de toda lógica, sino que además se convierte en una violación a un derecho social constitucionalmente tutelado.

Ahora bien, las medidas asimétricas a que hacen referencia los otros operadores y que se incluyeron en el PROY-NOM-184-SCFI-2017, por ser normas clave para el respeto y protección de los derechos del consumidor, son las siguientes:

1. DESGLOSE DE FACTURAS

El establecimiento de esta disposición será de gran ayuda para el consumidor, ya que la descripción de los cargos realizados en su factura desglosada por servicios, le permitirá tener un control más efectivo de su gasto y evitará que se cometan abusos en su contra.

Aunado a lo anterior, esta obligación ya se encuentra prevista en la legislación vigente aplicable.

En efecto, tanto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, como en la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios y en la NOM-184 vigente ya se había establecido la obligación para todos los operadores de entregar el desglose de los servicios facturados, como se demuestra a continuación:

"CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS:

8. Conceptos de pago desglosados:

TÚ TIENES DERECHO a que en el contrato, facturas y comprobantes de pagos, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados, la compra o renta de los equipos y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.

NOM 184 VIGENTE:

5.2.19 Establecer que el proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura

correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio del consumidor, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados. Los consumidores podrán pactar con el proveedor para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

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



Y todo está avalado por la LFTR:

Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

Son derechos de los usuarios:

(...)

XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones y el plazo de este pago."

Por todo lo expuesto, es claro que no se trata de una medida exclusiva para el AEP, sino que es una obligación impuesta a todos los operadores, además de ser una norma altamente beneficiosa para el consumidor.

2. DESBLOQUEO DE EQUIPOS

Otra de las disposiciones enfocadas a proteger y respetar los derechos de los consumidores es la relacionada con el desbloqueo de equipos. Esta disposición se basa en una premisa muy simple que es garantizar al consumidor el respeto a su derecho de propiedad.

En efecto, como ya se manifestó en el "Cuadro de Comentarios" el bloqueo de un equipo sin justificación es ilegal debido a que impide al usuario el uso, goce y disfrute del equipo terminal de su propiedad como mejor le convenga.

En ese sentido, el hecho de que otros operadores se nieguen a desbloquear el equipo del usuario que ya ha pagado el precio del equipo terminal atenta contra su derecho a la propiedad, obligándolo a permanecer en una relación inequitativa dejándolo a merced de las condiciones que imponga el operador.

En efecto, otros operadores han solicitado que la NOM se ajuste a la fracción XI del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) que establece como derecho de los usuarios "solicitar y *obtener el desbloqueo del equipo terminal*", para que el usuario deba realizar una solicitud expresa del desbloqueo equipo terminal aun cuando lo hubiera pagado de contado.

La simple palabra "solicitar" implica una trampa para los usuarios, ya que esto les representa la carga de acudir a un Centro de Atención para realizar la solicitud expresa del desbloqueo de su equipo, esta respuesta puede rebasar el límite establecido en la legislación aplicable para realizar el trámite de portabilidad (24 horas), o de plano, como sucede en la mayoría de los



casos, que el trámite les sea negado argumentando la imposibilidad del fabricante para llevarlo a cabo.

Es importante hacer notar que la LFTR no prevé la forma en la que se llevará a cabo esta solicitud, así que la ejecución de este trámite queda al arbitrio del proveedor, lo que deja en total estado de indefensión al consumidor.

Aunado a lo anterior, resulta relevante mencionar que el propio Código Civil Federal, establece, como regla general, que el propietario de cualquier bien puede disponer de él de la forma en que mejor le convenga.

De lo anterior, se desprende que no se trata de una medida nueva o de implementación espontánea, sino que se trata de una máxima consagrada en el propio Código Civil federal, por lo que su inclusión en la nueva NOM-184, no debiera cuestionarse siquiera.

En ese sentido, debería ser regla general que los equipos que se paguen de contado sean entregados desbloqueados, y los que se financien, deban desbloquearse automáticamente cuando el plazo del financiamiento haya finalizado, es decir, cuando el usuario hubiera pagado el costo total del equipo, todo esto sin que medie solicitud expresa del usuario.

Con esto se estaría protegiendo el derecho del usuario/consumidor a la portabilidad, es decir, a seguir utilizando el equipo terminal móvil de su propiedad con el operador que elija y su derecho de propiedad.

Por todo lo expuesto, es claro que de no adoptarse esta disposición se estaría contraviniendo lo dispuesto en la fracción XII del artículo 191 de la LFTR, el numeral 4.2.2 de la NOM-184 vigente, el numeral 4 de la Carta de Derechos Mínimos, el numeral 13 de las Reglas de Portabilidad Numérica, los artículos 830 y 2248 del Código Civil Federal, que establecen el derecho de la propiedad de un bien, así como el artículo 12 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dejando al usuario en completo estado de indefensión.

Tampoco hay que olvidar que el desbloqueo reduce al máximo las restricciones que pudieran afectar a los consumidores en el ejercicio del derecho a portar su número a la compañía de su elección.

Por último, es importante manifestar que el no incluir estas normas en el PROY-NOM-184-SCFI-2017, si causaría una verdadera asimetría en el mercado, pues si solamente una empresa proporciona equipos desbloqueados y servicios desglosados, los consumidores van a preferirla frente a los demás operadores, provocando con ello una distorsión en el mercado y evitando que los consumidores reciban un servicio de calidad, transparente y simplificado.

En razón de todo lo anterior, resulta procedente que se tengan por realizados los presentes comentarios y sean considerados en la redacción del **PROY-NOM-184-SCFI-2017**.



Por lo expuesto, a esa **COMISIÓN FEDERAL DE MEJORA REGULATORIA**, atentamente solicito se sirva:

- PRIMERO.-** Tenerme por presentado en tiempo y forma el presente escrito con la personalidad que ostento, señalando domicilio para oír y recibir notificaciones y por autorizadas a las personas mencionadas para los fines indicados.
- SEGUNDO.-** Sean tomados en consideración los comentarios incluidos en el presente escrito en la redacción del **PROY-NOM-184-SCFI-2017**.

Atentamente
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

Daniel Andrés Bernal Salazar
Apoderado

Ciudad de México a 25 de octubre de 2017

c.c.p. **Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán**, Subprocurador Federal de Telecomunicaciones. **PROFECO**, Av. José Vasconcelos 208, Piso 7, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, CDMX.

c.c.p. **Mtro. Alberto Ulises Esteban Marina**, Director General de Normas. **Secretaría de Economía**, Av. Puente de Tacamachalco 6, Colonia Lomas de Tecamachalco, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53950.

Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
Lago Zurich No. 245, Plaza Carso, Edificio Telcel,
Colonia Ampliación Granada, C.P. 11529, Ciudad de México



**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
(CANCELARÁ A LA NOM-184-SCFI-2012)**

**COMISIÓN FEDERAL DE MEJORA REGULATORIA
PRESENTE**

At'n: Mtro. José Manuel Pliego Ramos
Coordinador General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos

DANIEL ANDRÉS BERNAL SALAZAR en representación de **RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.** ("Telcel" o mi "representada"), personalidad que acredito mediante escritura pública número cuarenta mil ochocientos dieciocho (40,818), de fecha veintiocho (28) de agosto de dos mil nueve (2009), otorgada ante la fe del licenciado Patricio Garza Bandala, notario público número dieciocho (18) del Distrito Federal; señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Lago Zurich No. 245, Plaza Carso, Edificio Telcel, Piso 4, colonia Ampliación Granada, código postal 11529, México, Distrito Federal; autorizo y faculto para tales efectos a los C.C. Alejandro Cantú Jiménez, Alejandro Luis Padilla González, Gabriela Álvarez Ponce, María Isabel Sánchez y Béjar, Genaro Arturo Millán Ortiz, José Manuel Ovalle López, Fabiola Gutiérrez Contreras, Luis Guillermo Zetina Obregón, Oscar Jesús Aranda Tavera, Gabriela Rivas Carmona, Miguel Ángel Rosas Mejía y Víctor Ariel Arriaga Núñez, con el debido respeto, comparezco a exponer lo siguiente:

ANTECEDENTES

- a) De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51-A de la Ley Federal de Metrología y Normalización, este año (2017) termina la vigencia de la "NOM-184-SCFI-2012. *Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones*", por lo que era necesaria su revisión.
- b) En marzo del año en curso, la Secretaría de Economía, a través de la Dirección General de Normas de la Subsecretaría de Competitividad y Normatividad presentó el proyecto de reforma de esta NOM, y se conformó el Grupo de Trabajo del PROY-NOM-184-SCFI-2017 para el que se solicitó la presencia de las diversas Cámaras de la Industria, así



como de los representantes de diversas Asociaciones Pro Consumidores y de las autoridades correspondientes, es decir, el IFT y PROFECO.

- c) Como miembro del sector de las Telecomunicaciones Telcel está consciente de la necesidad de contar con normatividad actualizada que permita dar certeza a la relación entre usuarios y operadores, es por ello, que esta empresa participó en el mencionado Grupo de Trabajo como integrante de la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL).

Cabe mencionar que en la revisión surgieron puntos en los que a pesar de no estar de acuerdo y exponer los motivos y fundamentos legales para ello, se tomó la decisión acatar las decisiones de forma democrática y crear consenso con todos los miembros del Grupo.

No obstante lo anterior, el texto del PROY-NOM-184-SCFI-2017 no fue compilado de conformidad con lo acordado en las sesiones de trabajo, es por ello que a continuación se realizan los siguientes:

COMENTARIOS

| NUMERAL DEL PROY-NOM-184-SCFI-2017 | COMENTARIO Y ACUERDOS DE LAS SESIONES | PROPUESTA |
|--|--|---|
| <p>3.1 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el Consumidor, o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p><u>En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o la prestación del servicio</u></p> | <p>En este numeral se habla sólo de "servicio deficiente", por lo que se solicita se homologue con el numeral 2.2 del proyecto, mismo en el que se estableció la definición de calidad y menciona que ésta se mide de acuerdo a los parámetros definidos y actualizados por el Instituto.</p> <p>Asimismo, en la Segunda Reunión del GT NOM-184-SCFI se discutió el punto 3.1 y el IFT señaló que la competencia de establecer y vigilar los parámetros de calidad correspondían al IFT, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR, aun cuando en el artículo 92 de la LFPC también se hablara de "servicio deficiente".</p> <p>En dicha reunión se acordó que en los casos en los que se hiciera alusión al servicio deficiente debía entenderse que la deficiencia se mediría en atención a la normatividad emitida por el IFT; sin embargo, esto no se registró en el proyecto final.</p> | <p>Se propone que esa parte del texto quede de la siguiente forma:</p> <p>"3.1 (...)</p> <p>En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior <u>la prestación del servicio de telecomunicaciones sea deficiente de acuerdo con la normatividad emitida por el Instituto</u>".</p> |



| | | |
|---|--|---|
| <p>de telecomunicaciones sea deficiente, no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigir el cumplimiento de lo pactado; • Aceptar otro bien o servicio equivalente de igual o mayor calidad, de igual o mayor precio; • La rescisión del contrato, o • La devolución de la cantidad pagada. | <p>Lo anterior también fue señalado al revisar el punto 5.2.33 (en la Novena Reunión del GT NOM-184-SCFI) donde se volvió a establecer que era al IFT a quien correspondía regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>En razón de lo anterior, en los numerales del PROY NOM-184-SCFI-2017, que hacen referencia al servicio deficiente, debe especificarse que la deficiencia en el servicio se evaluará de conformidad con la normatividad emitida por el IFT.</p> | |
| <p>4.2.2 Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar por escrito si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad.</p> | <p>Durante las reuniones de trabajo se acordó homologar el texto de la NOM.</p> <p>Así, en la Décimo Segunda Reunión del GT NOM-184-SCFI, se acordó que el numeral 4.2.8 del Primer Proyecto, es decir, el 4.2.2 de la versión final, debía adecuarse al texto del punto 11.2 acordado; pero jamás se hizo la modificación pertinente, por lo que, lo procedente es que se redacte nuevamente el numeral incorporando lo señalado en el citado punto 11.2</p> <p>Asimismo, en la Minuta de la Cuarta Reunión del GT (26/04/2017) la DGN estableció que el texto de toda la NOM se homologaría a "<u>los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita</u>", para que en todos los casos de entrega de información, ésta se pueda hacer mediante el uso de todos los medios que benefician al consumidor.</p> | <p>Así, el numeral debiera quedar de la siguiente manera:</p> <p>4.2.2 Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, <u>a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita</u>, si el Equipo Terminal de telecomunicaciones que le proporcione al Consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional para el Consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad, <u>de conformidad con lo dispuesto en el numeral 11.2 de la presente NOM.</u></p> |



| | | |
|--|--|--|
| <p>5.1.2.2 Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Objeto Vigencia (no hay plazo forzoso) Datos de contacto de los contratantes Descripción del servicio de telecomunicaciones Datos de contacto para consultar el estado de cuenta Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas Aviso en caso de cualquier modificación al <u>Contrato de adhesión</u> Página web para la consulta del aviso de privacidad Formas de cancelación Procedimiento de abono de saldo Calculo de cargos del servicio Causas de suspensión o cancelación de servicios <p><u>La PROFECO puede requerir que se incluya en la carátula información adicional relacionada con el Contrato de adhesión de acuerdo al servicio de telecomunicaciones contratado.</u></p> | <p>Al texto del punto 5.1.2.2 se le agregó un párrafo que jamás se acordó, como podrá revisarse la Minuta de la Décimo Primera Reunión de Trabajo, de fecha 6 de julio de 2017.</p> <p>El párrafo agregado habla de la existencia de un "contrato de adhesión" cuando se acordó que para el prepago sólo existiría una carátula informativa, no un contrato que contraviene la naturaleza de esta modalidad.</p> <p>A continuación se inserta la imagen de lo acordado, de donde puede comprobarse que en ningún momento se incluyó el último párrafo inserto en la versión final del documento.</p> <p>MINUTA DE LA DÉCIMO PRIMERA SESIÓN DEL GT NOM-184-SCFI, 06/07/2017</p> <ul style="list-style-type: none"> Asimismo, la DGN y PROFECO enviaron propuesta de la carátula de prepago, se aprobó por el GT, quedando de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> Objeto Vigencia (no hay plazo forzoso) Datos de contacto de los contratantes Descripción del servicio Datos de contacto para consultar el estado de cuenta Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas Aviso en caso de cualquier modificación al contrato Página web para la consulta del aviso de privacidad Formas de cancelación Procedimiento de abono de saldo Calculo de cargos del servicio Causas de suspensión o cancelación de servicios | <p>Debe eliminarse el último párrafo del numeral tal y como se acordó, quedando el texto así:</p> <p>5.1.2.2 Para la modalidad de Prepago, la Carátula debe contener cuando menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Objeto Vigencia (no hay plazo forzoso) Datos de contacto de los contratantes Descripción del servicio de telecomunicaciones Datos de contacto para consultar el estado de cuenta Datos de contacto para reclamaciones, dudas o aclaraciones Tratamiento de datos personales en posesión de los particulares Datos de contacto para consultar el detalle de las tarifas Aviso en caso de cualquier modificación a las condiciones. Página web para la consulta del aviso de privacidad Formas de cancelación Procedimiento de abono de saldo Calculo de cargos del servicio Causas de suspensión o cancelación de servicios |
| <p>5.2.25.2 Establecer que los Consumidores pueden cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones</p> | <p>Al respecto, se debe incluir el texto "de acuerdo con la normatividad aplicable" para que el numeral en comento esté homologado con el numeral 5.2.25.3, mismo en el que se establece que debe ser en el plazo indicado en las Reglas de Portabilidad.</p> | <p>5.2.25.2 Establecer que los Consumidores pueden cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones</p> |



| | | |
|--|---|--|
| <p>cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Consumidor.</p> | | <p>cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos en la normatividad aplicable, por causas no imputables al Consumidor</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 | <p>Contrario a lo señalado por otros operadores, se considera que este punto debe prevalecer tal y como se acordó, en razón de los siguientes argumentos:</p> <p>El bloqueo de equipos es ilegal debido a que impide al usuario/consumidor el uso, goce y disfrute del equipo terminal de su propiedad como mejor le convenga.</p> <p>En ese sentido, el artículo 12 de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, reconoce que una vez realizada la compraventa, la propiedad del bien es del consumidor y es por ello que exige la entrega de una factura.</p> <p>De acuerdo con el Código Civil Federal el propietario puede disponer de la cosa una vez que paga su precio.</p> <p><u>FUNDAMENTO LEGAL PARA EL DESBLOQUEO:</u></p> <p>Artículos 191, fracciones III, IV, XI y XII de la LFTR, 4.2.2 de la NOM-184 vigente, Carta de los Derechos Mínimos, numeral II, punto 4, la regla 13 de las Reglas de Portabilidad; en relación con lo dispuesto en los Título Segundo, "De la Compra-venta" y Título Cuarto "De la Propiedad" del Código Civil Federal.</p> <p>1) LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN</p> <p>Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley</p> | |



| | | |
|--|---|--|
| <p>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>Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.</p> <p>Son derechos de los usuarios:</p> <p>(...)</p> <p>III. A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo que determine el Instituto y la cual será gratuita;</p> <p>IV. A elegir libremente su proveedor de servicios;</p> <p>(...)</p> <p>XI. <u>A solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo;</u></p> <p>XII. <u>Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo;</u></p> <p>2) NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012</p> <p>4. Elementos informativos</p> <p>(...)</p> <p>4.2.2 <u>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, como sería por haber concluido el plazo forzoso o por cubrir el costo del equipo terminal de telecomunicaciones.</u></p> | |
|--|---|--|



3) CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

(ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. -DOF 06/07/2015-)

(...)

II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL D ESBLOQUEO.

(...)

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.

TÚ TIENES DERECHO, cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser desbloqueado.

TÚ TIENES DERECHO al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo.

Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de pre-pago, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo. (12)

4) REGLAS DE PORT

(ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite las Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos. -DOF 12/11/2014-)

Capítulo Tercero.

Derechos y Obligaciones de los Usuarios.

Regla 13. Derechos de los Usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, los Usuarios gozarán de los siguientes derechos en materia de



| | | |
|--|---|--|
| | <p>Portabilidad los cuales son irrenunciables: (...) X. <u>A obtener, en términos de las disposiciones legales y administrativas aplicables, el desbloqueo o el código de desbloqueo de sus equipos terminales para, en su caso, poder utilizarlo en la red del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al que porte su número;</u> (...)</p> <p>5) CÓDIGO CIVIL FEDERAL</p> <p>De la Propiedad Artículo 830.- <u>El propietario de una cosa puede gozar y disponer de ella con las limitaciones y modalidades que fijen las leyes.</u></p> <p>De la Compra-Venta Artículo 2248.- <u>Habrá compra-venta cuando uno de los contratantes se obliga a transferir la propiedad de una cosa o de un derecho, y el otro a su vez se obliga a pagar por ellos un precio cierto y en dinero.</u></p> <p>6) LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</p> <p>Artículo 12. Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor, tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.</p> <p>Es importante señalar que los puntos 4.2.2, 11.2 y 11.2.1 deben homologarse:</p> | |
| <p>11.2.1 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden comercializar Equipos terminales de telecomunicaciones con restricciones para que no sean utilizados en la red de otro Proveedor de servicios de Telecomunicaciones</p> | <p>Con el numeral tal como quedó redactado, se regresa a la misma práctica absurda de que un consumidor deba solicitar que su equipo sea desbloqueado, cuando ya lo ha pagado y es de su propiedad.</p> <p>Por ello se propone que este numeral se homologue con el 11.2 y el 4.2.2</p> | <p>11.2.1 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden comercializar Equipos terminales de telecomunicaciones con restricciones para que no sean utilizados en la red de otro Proveedor de servicios de Telecomunicaciones</p> |



| | | |
|---|---|--|
| <p>únicamente cuando dicha restricción se sustente en el subsidio o financiamiento del Equipo Terminal de telecomunicaciones por parte del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, sujetándose a la siguiente condición:</p> <p>La restricción es por un plazo máximo de 24 (veinticuatro) meses no renovables por Equipo Terminal de telecomunicaciones, contados a partir de la fecha de celebración del Contrato de adhesión respectivo, salvo pacto contrario, <u>el Consumidor tiene derecho a solicitar a su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el desbloqueo del Equipo Terminal de telecomunicaciones.</u></p> | | <p>únicamente cuando dicha restricción se sustente en el subsidio o financiamiento del Equipo Terminal de telecomunicaciones por parte del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, sujetándose a la siguiente condición:</p> <p>La restricción es por un plazo máximo de 24 (veinticuatro) meses no renovables por Equipo Terminal de telecomunicaciones, contados a partir de la fecha de celebración del Contrato de adhesión respectivo, salvo pacto contrario, <u>el Consumidor tiene derecho a que su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones realice el desbloqueo del Equipo Terminal de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el numeral 11.2 de esta NOM.</u></p> |
| <p>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</p> | <p>El proyecto final de NOM en comento, estableció un periodo de 180 días para lo previsto en el numeral 11.2 inciso c) (desbloqueo de equipos).</p> <p>Dicho plazo no tiene sustento técnico ni económico que lo justifique debiendo quedar amparado el numeral 11.2 por el plazo general de 60 días a que se refiere el artículo Primero Transitorio.</p> <p>Es importante señalar que la implementación de dicho artículo no requiere mayor inversión que la solicitud de los operadores a los fabricantes de entregar los equipos terminales junto con el código de desbloqueo, para que el operador pueda entregarlo al consumidor al momento en que éste último haya realizado el pago íntegro del precio del equipo.</p> | <p>El numeral QUINTO TRANSITORIO debe desaparecer y la vigencia de todos los numerales de la NOM debe estarse a lo dispuesto en el PRIMERO TRANSITORIO.</p> |



| | | |
|--|---|--|
| | <p>Debe tenerse en cuenta que la Ley Federal de Telecomunicaciones en el artículo 191, fracción XI, que es derecho del consumidor el obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato <u>o se haya liquidado su costo</u>. Así las cosas, los operadores debieran estar en cumplimiento desde que entró en vigor la Ley y no a partir de que se promulgue la presente NOM.</p> <p>La Ley no establece un periodo para empezar a entregar el equipo desbloqueado cuando éste ha sido adquirido cubriendo el costo total del mismo en una sola exhibición, razón por lo que el desbloqueo debe ser inmediato y en el momento sin previa solicitud.</p> <p>El otorgamiento de un plazo de 180 días sólo deja ver la protección de los intereses de ciertos operadores, así como, viene a constituir un perjuicio para el Consumidor, pues se está afectando al derecho que la Ley le ha reconocido en el artículo 191, fracción XI.</p> <p>No se puede ignorar que la NOM no puede ir más allá de lo que la Ley establece y que el término de 180 días claramente va más allá y entorpece el ejercicio del derecho de los consumidores a exigir al operador le entregue el equipo terminal adquirido libre de todo bloqueo al momento de su compra, cuando el precio ha sido liquidado íntegramente en ese momento.</p> | |
|--|---|--|

COMENTARIOS GENERALES

El proyecto debe aprobarse tal y como se acordó en las sesiones de trabajo y sobre todo debe homologarse para que sea coherente y evite cualquier posibilidad de incumplimiento.

En atención a lo anterior, resulta importante aclarar los siguientes puntos:



SUPUESTAS MEDIDAS DE PREPONDERANCIA

Otros operadores han planteado que el PROY-NOM-184-SCFI-2017, pretende generalizar la aplicación de medidas asimétricas impuestas al Agente Económico Preponderante (AEP), rebasando con ello, las facultades de la Secretaría de Economía y transgrediendo las del IFT.

Al respecto, es importante aclarar que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) es muy clara al determinar las atribuciones de cada autoridad; en ese sentido, si bien es cierto que el IFT se encuentra facultado para señalar quién cumple con las características de AEP y determinar las medidas adecuadas para evitar su impacto en el mercado, también es cierto que de acuerdo con lo dispuesto en dicha Ley, la Secretaría de Economía en coordinación con el IFT están facultados para establecer las obligaciones específicas que deben observar los concesionarios para garantizar los derechos de los consumidores y esa atribución no se encuentra limitada por ninguna exclusión relacionada con medidas aplicables al AEP.

Lo anterior se corrobora con la transcripción del artículo 194 de la LFTR

“Artículo 194. La Secretaría de Economía emitirá las normas oficiales mexicanas en coordinación con el Instituto 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 previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en esta Ley.”

De la lectura del artículo transcrito se evidencia que la LFTR deja abierta la facultad de la Secretaría de Economía y del IFT para garantizar que se respeten los derechos de los consumidores consagrados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC); tomando en cuenta que los preceptos contenidos en dicha Ley fueron elevados a la categoría de normas de derecho social, con el propósito fundamental de igualar a quienes en la vida económica son desiguales, como lo son, por una parte, el proveedor y, por la otra, el consumidor, tutelando los intereses de éste, al considerarlo como parte débil frente al proveedor.

En ese sentido, existe una diferencia notable entre la finalidad que persiguen las medidas asimétricas de carácter comercial impuestas al Agente Económico Preponderante y las disposiciones emitidas para proteger y respetar un derecho social (los derechos de los consumidores). Lo que nos lleva a concluir que si una norma es efectiva para proteger los derechos de los consumidores, no debe importar si la misma tiene una duplicidad de finalidades.

De igual forma, una norma de protección de los derechos de los consumidores puede ser aplicada al AEP, siempre que ésta tenga como finalidad equilibrar el impacto de dicho Agente en el Mercado; es decir, una norma puede tener más de una finalidad y resultar aplicable a sujetos distintos, sin que ello la haga ilegal.

Así tenemos que, argumentar que una disposición que vela por los derechos de los consumidores no debe ser aplicada porque forma parte de las medidas impuestas a un Agente



Económico Preponderante, no sólo resulta absurdo y carente de toda lógica, sino que además se convierte en una violación a un derecho social constitucionalmente tutelado.

Ahora bien, las medidas asimétricas a que hacen referencia los otros operadores y que se incluyeron en el PROY-NOM-184-SCFI-2017, por ser normas clave para el respeto y protección de los derechos del consumidor, son las siguientes:

1. DESGLOSE DE FACTURAS

El establecimiento de esta disposición será de gran ayuda para el consumidor, ya que la descripción de los cargos realizados en su factura desglosada por servicios, le permitirá tener un control más efectivo de su gasto y evitará que se cometan abusos en su contra.

Aunado a lo anterior, esta obligación ya se encuentra prevista en la legislación vigente aplicable.

En efecto, tanto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, como en la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios y en la NOM-184 vigente ya se había establecido la obligación para todos los operadores de entregar el desglose de los servicios facturados, como se demuestra a continuación:

"CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS:

8. Conceptos de pago desglosados:

TÚ TIENES DERECHO a que en el contrato, facturas y comprobantes de pagos, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados, la compra o renta de los equipos y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.

NOM 184 VIGENTE:

5.2.19 Establecer que el proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura

correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio del consumidor, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados. Los consumidores podrán pactar con el proveedor para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

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



Y todo está avalado por la LFTR:

Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

Son derechos de los usuarios:

(...)

XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones y el plazo de este pago."

Por todo lo expuesto, es claro que no se trata de una medida exclusiva para el AEP, sino que es una obligación impuesta a todos los operadores, además de ser una norma altamente beneficiosa para el consumidor.

2. DESBLOQUEO DE EQUIPOS

Otra de las disposiciones enfocadas a proteger y respetar los derechos de los consumidores es la relacionada con el desbloqueo de equipos. Esta disposición se basa en una premisa muy simple que es garantizar al consumidor el respeto a su derecho de propiedad.

En efecto, como ya se manifestó en el "Cuadro de Comentarios" el bloqueo de un equipo sin justificación es ilegal debido a que impide al usuario el uso, goce y disfrute del equipo terminal de su propiedad como mejor le convenga.

En ese sentido, el hecho de que otros operadores se nieguen a desbloquear el equipo del usuario que ya ha pagado el precio del equipo terminal atenta contra su derecho a la propiedad, obligándolo a permanecer en una relación inequitativa dejándolo a merced de las condiciones que imponga el operador.

En efecto, otros operadores han solicitado que la NOM se ajuste a la fracción XI del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) que establece como derecho de los usuarios "**solicitar** y **obtener el desbloqueo del equipo terminal**", para que el usuario deba realizar una solicitud expresa del desbloqueo equipo terminal aun cuando lo hubiera pagado de contado.

La simple palabra "solicitar" implica una trampa para los usuarios, ya que esto les representa la carga de acudir a un Centro de Atención para realizar la solicitud expresa del desbloqueo de su equipo, esta respuesta puede rebasar el límite establecido en la legislación aplicable para realizar el trámite de portabilidad (24 horas), o de plano, como sucede en la mayoría de los



casos, que el trámite les sea negado argumentando la imposibilidad del fabricante para llevarlo a cabo.

Es importante hacer notar que la LFTR no prevé la forma en la que se llevará a cabo esta solicitud, así que la ejecución de este trámite queda al arbitrio del proveedor, lo que deja en total estado de indefensión al consumidor.

Aunado a lo anterior, resulta relevante mencionar que el propio Código Civil Federal, establece, como regla general, que el propietario de cualquier bien puede disponer de él de la forma en que mejor le convenga.

De lo anterior, se desprende que no se trata de una medida nueva o de implementación espontánea, sino que se trata de una máxima consagrada en el propio Código Civil federal, por lo que su inclusión en la nueva NOM-184, no debiera cuestionarse siquiera.

En ese sentido, debería ser regla general que los equipos que se paguen de contado sean entregados desbloqueados, y los que se financien, deban desbloquearse automáticamente cuando el plazo del financiamiento haya finalizado, es decir, cuando el usuario hubiera pagado el costo total del equipo, todo esto sin que medie solicitud expresa del usuario.

Con esto se estaría protegiendo el derecho del usuario/consumidor a la portabilidad, es decir, a seguir utilizando el equipo terminal móvil de su propiedad con el operador que elija y su derecho de propiedad.

Por todo lo expuesto, es claro que de no adoptarse esta disposición se estaría contraviniendo lo dispuesto en la fracción XII del artículo 191 de la LFTR, el numeral 4.2.2 de la NOM-184 vigente, el numeral 4 de la Carta de Derechos Mínimos, el numeral 13 de las Reglas de Portabilidad Numérica, los artículos 830 y 2248 del Código Civil Federal, que establecen el derecho de la propiedad de un bien, así como el artículo 12 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dejando al usuario en completo estado de indefensión.

Tampoco hay que olvidar que el desbloqueo reduce al máximo las restricciones que pudieran afectar a los consumidores en el ejercicio del derecho a portar su número a la compañía de su elección.

Por último, es importante manifestar que el no incluir estas normas en el PROY-NOM-184-SCFI-2017, si causaría una verdadera asimetría en el mercado, pues si solamente una empresa proporciona equipos desbloqueados y servicios desglosados, los consumidores van a preferirla frente a los demás operadores, provocando con ello una distorsión en el mercado y evitando que los consumidores reciban un servicio de calidad, transparente y simplificado.

En razón de todo lo anterior, resulta procedente que se tengan por realizados los presentes comentarios y sean considerados en la redacción del **PROY-NOM-184-SCFI-2017**.



Por lo expuesto, a esa **COMISIÓN FEDERAL DE MEJORA REGULATORIA**, atentamente solicito se sirva:

- PRIMERO.-** Tenerme por presentado en tiempo y forma el presente escrito con la personalidad que ostento, señalando domicilio para oír y recibir notificaciones y por autorizadas a las personas mencionadas para los fines indicados.
- SEGUNDO.-** Sean tomados en consideración los comentarios incluidos en el presente escrito en la redacción del **PROY-NOM-184-SCFI-2017**.

Atentamente

Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Daniel Andrés Bernal Salazar", written over a large, faint circular stamp or watermark.

Daniel Andrés Bernal Salazar

Apoderado

Ciudad de México a 25 de octubre de 2017

c.c.p. **Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán**. Subprocurador Federal de Telecomunicaciones. **PROFECO**. Av. José Vasconcelos 208, Piso 7, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, CDMX.

c.c.p. **Mtro. Alberto Ulises Esteban Marina**. Director General de Normas. **Secretaría de Economía**. Av. Puente de Tacamachalco 6, Colonia Lomas de Tecamachalco, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53950.

Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
Lago Zurich No. 245, Plaza Carso, Edificio Telcel,
Colonia Ampliación Granada, C.P. 11529, Ciudad de México

