

Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).

[Publicación en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019](#)

PREFACIO

En la elaboración de la Norma Oficial Mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

- ASOCIACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, A.C.
- ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET
- CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRÓNICA DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
- CONFEDERACIÓN DE CÁMARAS INDUSTRIALES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
- INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
- NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN NYCE, S.C.
- OBSERVATEL A.C.
- PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
 - Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
 - Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.
 - Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.
- SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
- SECRETARÍA DE ECONOMÍA
 - Dirección General de Normas
- UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Índice del contenido

- 1 Objetivo y campo de aplicación
- 2 Definiciones
- 3 Disposiciones generales
- 4 Elementos informativos
- 5 De los Contratos de Adhesión
- 6 De la Atención al Consumidor
- 7 Del Estado de Cuenta o Factura
- 8 De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones

- 9 De las devoluciones y bonificaciones
- 10 De los Servicios de Telecomunicaciones Adicionales al servicio de telecomunicaciones originalmente contratado
- 11 De los Equipos Terminales de telecomunicaciones
- 12 Vigilancia
- 13 Concordancia con normas internacionales
- 14 Bibliografía

TRANSITORIOS

1 Objetivo y campo de aplicación

1.1 La presente Norma Oficial Mexicana establece los elementos normativos y las obligaciones específicas que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales. Lo anterior, a fin de garantizar la protección efectiva de los derechos de los Consumidores y que éstos cuenten con la información suficiente para tomar las decisiones que más convengan a sus intereses. Los importadores, comercializadores y fabricantes de los Equipos Terminales de telecomunicaciones indistintamente deben cumplir con lo establecido en el Capítulo 11 de la presente Norma Oficial Mexicana.

1.2 La presente Norma Oficial Mexicana es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen directa o indirectamente a comercializar, prestar y/o proporcionar servicios y/o equipos de telecomunicaciones a consumidores en la República Mexicana.

Para efectos de la presente Norma Oficial Mexicana no se consideran redes de telecomunicaciones aquellas empleadas para prestar el servicio de radiodifusión.

1.3 Exclusiones

Están excluidos de usar contratos de adhesión los proveedores:

- a) Cuando participen en procesos de adquisición con entidades públicas, para la prestación de sus servicios de telecomunicación;
- b) Cuando sus clientes no encuadren en la definición de Consumidor de la Ley Federal de Protección al Consumidor; y
- c) Cuando se contraten servicios mayoristas, únicamente para dichos servicios.

2 Definiciones

Para efectos de esta Norma Oficial Mexicana, se establecen las siguientes definiciones:

2.1 Bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado

Conjunto de bienes o servicios opcionales que el Proveedor puede ofrecer al Consumidor de manera adicional al servicio(s) originalmente contratado(s).

2.2 Calidad

Totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que permiten satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del Consumidor del servicio, cuyos parámetros son definidos y actualizados regularmente por el IFT.

2.3 Carátula

La carátula es el mecanismo mínimo de adhesión al modelo de Contrato de adhesión aprobado por la PROFECO, a fin de que en esta queden asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Consumidor los cuales en ningún caso podrán ser contrarios al Contrato de adhesión.

2.4 Consumidor(es)

La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la LFPC.

2.5 Contrato de adhesión

Es el documento elaborado unilateralmente por el Proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.

2.6 Centro de Atención

Es el lugar físico o virtual a través del cual el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización de servicios de telecomunicaciones y/o atención a Consumidores.

2.7 Días Hábiles

De lunes a sábado de cada semana, salvo: i) el 1o. de enero; ii) el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; iii) el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; iv) el 1o. de mayo; v) el 16 de septiembre; vi) el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; vii) el 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; viii) el 25 de diciembre, y ix) el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

2.8 Equipo(s) terminal(es) de telecomunicaciones

Comprende todo equipo que utiliza el Consumidor para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones.

2.9 Horario hábil

De 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado.

2.10 IMEI

Código de identidad de fabricación del equipo, (International Mobile Equipment Identity number, por sus siglas en inglés), conforme a lo dispuesto en la Disposición Técnica IFT-011-2017 vigente o la que la sustituya.

2.11 Instituto

Instituto Federal de Telecomunicaciones

2.12 LFPC

Ley Federal de Protección al Consumidor

2.13 LFTR

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

2.14 Planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones

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

2.15 Plazo forzoso

Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones.

2.16 Pospago

Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.

2.17 Pospago Abierto

Es el esquema de contratación a través de la cual el Consumidor accede a pagar mensualmente: i) una renta fija mensual o cargo fijo por tener a su disposición un servicio o paquete integrado de servicios y ii) cualquier otro cargo correspondiente a las unidades consumidas adicionales a las contenidas en el plan o paquete contratados, contratación de servicios adicionales y/o la utilización de otros servicios que se encuentren disponibles, los cuales le serán facturados en la siguiente fecha de corte.

2.18 Prepago

Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos.

2.19 PROFECO

Procuraduría Federal del Consumidor

2.20 Proveedor(es) de Servicios de Telecomunicaciones

Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión única, o bien, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones o con una autorización o permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario.

2.21 Proveedor(es) de Equipo Terminal de Telecomunicaciones

Fabricante, importador, distribuidor, productor o comercializador de los equipos terminales de telecomunicaciones que son utilizados por los consumidores para acceder a la red de telecomunicaciones.

2.22 Proveedor(es) del servicio móvil

Proveedor que presta el servicio de telecomunicaciones a consumidores, a través de equipos terminales de telecomunicaciones que no tienen una ubicación geográfica determinada.

2.23 Proveedor(es) del servicio fijo

Proveedor que presta el servicio de telecomunicaciones a consumidores, a través de equipos terminales de telecomunicaciones que cuentan con una ubicación geográfica determinada.

2.24 Red de telecomunicaciones

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

2.25 Red pública de telecomunicaciones

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

2.26 Servicios de costo adicional proporcionados por terceros

Servicios proporcionados por terceros no vinculados al Proveedor del servicio de telecomunicaciones, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados por dicho servicio no están vinculados al servicio prestado por el Proveedor de servicios de telecomunicaciones, ni a sus servicios adicionales, cuyo cobro se realiza a través de la facturación del Proveedor de servicios de telecomunicaciones.

2.27 Servicios originalmente contratados

Servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del servicio que el Consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que el Proveedor distribuye de manera continua.

2.28 Servicios de Telecomunicaciones

Toda prestación de servicio(s) por parte de los Proveedores, que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos que se realicen a través de redes públicas de telecomunicaciones.

3 Disposiciones generales

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.

En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no cumpla con lo mencionado en el párrafo anterior o la prestación del servicio de telecomunicaciones no se preste en los términos acordados o convenidos, debe permitir al Consumidor optar por:

- 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 o ajuste en la factura, de la cantidad pagada o por pagar.

En el caso de devolución o deducción, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, y cuando la causa sea derivada de fallas o interrupciones en el servicio, dicha devolución o deducción se realizará respecto al periodo de tiempo en el cual se presentó la falla o interrupción del servicio.

3.2 El Consumidor tiene derecho de dar por terminado el Contrato de adhesión de forma anticipada en cualquier momento, de acuerdo a lo pactado, a través del mismo medio en el cual contrató el servicio de telecomunicaciones, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo, las cuales deben ser razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales para las partes y no pueden ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.

Corresponderá a la PROFECO al momento de resolver sobre la solicitud de registro del modelo de Contrato de adhesión valorar la razonabilidad, reciprocidad, equidad y proporcionalidad en el momento de la aprobación de cualquier Contrato de adhesión de las penas a que se refiere el párrafo anterior y, en su caso, solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones las modificaciones correspondientes.

3.3 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con un domicilio físico, número telefónico y/o correo electrónico como mecanismos efectivos de recepción de consulta, dudas, aclaraciones y quejas al Consumidor y deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

3.4 El proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe tener a la vista y/o disponible al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita la información a la que refiere el numeral 4.6.

3.5 El Proveedor de Equipos Terminales de Telecomunicaciones debe asegurar que se proporcione al Consumidor la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del Equipo Terminal de Telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.

3.6 Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal aplicable, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tiene obligación de entregar al Consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el Centro de Atención o bien, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes, factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización de los servicios de telecomunicaciones; de ser el caso se entregará la factura que acredite la propiedad de los Equipos Terminales de Telecomunicaciones, que se hayan provisto al Consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

3.7 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe acreditar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la entrega de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones al Consumidor al momento de la contratación.

3.8 En el caso de los modelos de Equipos Terminales de Telecomunicaciones que sólo puedan ser proporcionados de forma exclusiva por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y sean indispensables para que se preste el servicio de telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de

Telecomunicaciones debe asegurar durante el tiempo que dure la prestación del servicio de telecomunicaciones, la existencia de refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones similares que le permitan seguir prestando el servicio de telecomunicaciones.

3.9 En caso de ser aplicable al servicio de telecomunicaciones prestado, los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben abonar a los Consumidores que realicen recargas, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

3.10 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben cumplir con las obligaciones de publicación de información establecidas en la presente Norma Oficial Mexicana, con independencia de las obligaciones establecidas en los "Lineamientos generales de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad" emitidos por el Instituto, y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

4 Elementos informativos

4.1 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar y explicar el contenido y alcance del Contrato de Adhesión al Consumidor, previo a la contratación de los Servicios de Telecomunicaciones, incluso si la contratación se realiza por medios electrónicos. Dicha información debe proporcionarse por cualquier medio que disponga el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

4.2 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones se requiere de un Equipo Terminal en particular cuando sea necesario. En caso de que éste sea proporcionado por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, debe señalar el esquema bajo la cual el Consumidor recibe dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones, las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo.

4.2.1 El Equipo Terminal de telecomunicaciones que proporcione el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe estar homologado conforme a lo establecido en la LFTR y las disposiciones jurídicas aplicables.

4.2.2 Para el caso de servicios de telefonía móvil y fija, el Proveedor del servicio móvil o servicio fijo debe informar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, 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 esquema de contratación.

4.2.3 En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones entregue en virtud de alguna modalidad de operación de compra-venta, un Equipo Terminal de telecomunicaciones para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y antes de formalizar la prestación del servicio, si el Equipo terminal de telecomunicaciones se ofrece con garantía y quién la ofrece, así como, sus términos y condiciones, en cuyo caso ésta debe atender a lo dispuesto en la LFPC y en el numeral 11.1 de la presente Norma Oficial Mexicana.

4.2.3.1 Si la contratación del Servicio de Telecomunicaciones se realiza sujeta a un Plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor si la vigencia de la garantía del Equipo Terminal de Telecomunicaciones es inferior al Plazo forzoso. En este supuesto, en caso de que el Equipo Terminal de Telecomunicaciones fallara fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar, a través

de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo Terminal.

Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor que, al terminar el plazo forzoso, cuenta con la opción de continuar la prestación de los servicios con el mismo equipo adquirido o renovar su plazo forzoso mediante la adquisición de otro.

4.2.4 Si el Consumidor cuenta con un Equipo Terminal de Telecomunicaciones de su propiedad y desea utilizarlo para recibir los Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones con el que está contratando debe informarle si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el Equipo Terminal de Telecomunicaciones. En caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación.

4.3 La información y publicidad relativa a la comercialización y/o prestación del Servicio de Telecomunicaciones que difunda el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas, de conformidad con la normatividad aplicable.

4.3.1 La información comercial que proporcione el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, debe estar en idioma español, sus caracteres deben ser indelebles y legibles a simple vista sin menoscabo de que además pueda presentarse en otro idioma. En caso de controversia prevalece la versión en idioma español.

4.4 El Proveedor de Servicios de telecomunicaciones, debe informar al consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita al menos lo siguiente:

4.4.1 Monto total, precio y tarifa, los cuales deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también puedan indicarlos en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.

4.4.2 Descripción, características, contenidos y sus restricciones.

4.4.3 En caso de que los planes o paquetes de servicio de telecomunicaciones contratado sufrieran modificación respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación.

4.5 En relación con los planes o paquetes de Servicios de telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, al menos lo siguiente:

4.5.1 Los servicios que incluye el plan o paquete;

4.5.2 Descripción, características, contenido y restricciones de cada uno de los servicios de telecomunicaciones o, que forman parte del plan o paquete;

4.5.3 Los principales cargos adicionales al monto del plan o paquete, que se pudieran generar;

4.5.4 En caso de que se ofrezcan, como parte del plan o paquete, Servicios de telecomunicaciones gratuitos durante un plazo determinado, señalar que éstos se cancelarán automáticamente al finalizar dicho plazo, salvo autorización expresa del Consumidor de continuar con los servicios, previo conocimiento del precio de los mismos;

4.5.5 En el caso de que aplique, los requisitos para la cancelación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, que formen parte del plan o paquete, incluyendo en su caso, los plazos correspondientes;

4.5.6 En el caso de que aplique, los ajustes a las tarifas del Plan o Paquete, por la cancelación de uno o más Servicios de telecomunicaciones, que formen parte del plan o paquete;

4.6 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:

4.6.1 Los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos;

4.6.2 Las tarifas y precios de los principales, planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, así como las características, especificaciones y alcances de éstos;

Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable, en caso de disputa prevalece la moneda nacional;

4.6.3 Poner a disposición el modelo de Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos;

4.6.4 Los días y horas de atención al público en general;

4.6.5 La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por la PROFECO y el Instituto mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2015;

4.6.6 Número o números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin;

4.6.7 Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones;

4.6.8 El número de registro de las tarifas ante el Instituto y dónde podrán consultarlo.

4.6.9 Las formas de pago.

4.7 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita:

- a) Las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.
- b) Los servicios adicionales a los originalmente contratados que están disponibles al Consumidor.
- c) Los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de alguna promoción, oferta o descuento que ofrezcan. El presente inciso aplica también para el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones.
- d) Los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las Leyes aplicables.
- e) Los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso

de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.

4.8 Para garantizar el óptimo aprovechamiento de los Servicios de Telecomunicaciones contratados por el Consumidor, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer los siguientes mecanismos eficaces y gratuitos de información de consumo;

4.8.1 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben proporcionar a sus Consumidores, cuando éstos lo requieran, de forma gratuita y con información actualizada:

- a) El saldo disponible, vigencia y condiciones de uso, así como el saldo, correspondiente a las promociones u ofertas a las que puedan acceder en virtud de dicha adquisición;
- b) El consumo realizado de todos sus servicios de telecomunicaciones desde el último corte de facturación y hasta la fecha con la que el Proveedor de Servicios de Telecomunicación cuente con la información, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada. El número exacto de unidades consumidas se determinará de acuerdo al sistema de tasación empleado.
- c) La información proporcionada al Consumidor, establecida en el presente numeral, puede ser otorgada a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

4.8.2 Cuando el Consumidor realice una recarga de saldo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar el monto de la recarga realizada, su fecha de expiración, y los mecanismos para consultar el saldo acumulado para efectos de lo establecido en el numeral 3.9.

4.8.3 Mensaje de alerta de cobros extras

Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben informar a los consumidores que opten por contratar en el esquema de Pospago, los planes de consumo controlado y libre con que cuentan, a efecto de que el Consumidor tome una decisión de contratación.

Para el caso del esquema de Pospago abierto, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones se obliga a notificarle, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando esté próximo a consumir la totalidad de las unidades incluidas en su plan.

La notificación anterior debe alertar al consumidor de que, en el supuesto de exceder el consumo de la totalidad de las unidades de su plan, se generarán cargos adicionales que debe pagar.

4.9 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 de telecomunicaciones, promoviendo cualquier tipo de servicio de telecomunicaciones adicional al ya contratado, paquete, nuevo plan o producto (propio o de terceros), así como publicidad de terceros, a menos que los Consumidores manifiesten su consentimiento expreso, el cual puede obtenerse a través de los siguientes medios:

- a) Al momento de la celebración del contrato de prestación de servicios, en donde harán constar el nombre y firma del Consumidor; o
- b) Después de celebrado el Contrato, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita, a través del cual se obtenga el consentimiento indubitable del Consumidor.

El Consumidor puede revocar dicho consentimiento en cualquier momento, sin ninguna penalidad y con efectos en un plazo de 5 (cinco) días hábiles siguientes a que ejerza dicha revocación. Para ello, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en sus

sistemas de atención presenciales, telefónicos y electrónicos, un mecanismo expedito para que el Consumidor manifieste la revocación de su consentimiento para recibir dichas llamadas y/o mensajes, debiendo informar al Consumidor que dicha revocación surtirá efecto en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles.

4.10 En la contratación de Servicios de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, se deberá observar lo siguiente:

1) Al momento de la activación de la línea o Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe proporcionar al Consumidor a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información siguiente:

- a) Información necesaria para que el Consumidor pueda consultar el Contrato de Adhesión y la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- b) Informarle al Consumidor que, al activar la línea o los Servicios de Telecomunicaciones, manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión.

En el caso de los Proveedores de servicios móviles, dicha información será enviada al Equipo Terminal de Telecomunicaciones en la medida en que éste cuente con las funcionalidades técnicas para ello.

2) Cuando el Consumidor realice una recarga de saldo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, lo siguiente:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada, así como su vigencia y una liga en Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

En el caso de los Proveedores de servicios móviles, dicha información será enviada al Equipo Terminal de Telecomunicaciones en la medida en que éste cuente con las funcionalidades técnicas para ello.

3) El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar de manera permanente, clara y visible; en los sobres, cartones, empaques o continente a través del cual se proporcione el chip inteligente, SIM Card, o Equipo Terminal de Telecomunicaciones o el mecanismo por el cual se haya contratado el Servicio de Telecomunicaciones:

- a) La página de internet en donde puede consultar el Contrato de Adhesión.
- b) Los mecanismos para manifestar su consentimiento a los términos y condiciones establecidos en el contrato de Adhesión de acuerdo al inciso h), de la fracción 5) del numeral 5.1.2.2.
- c) La mecánica de la activación del servicio de Telecomunicaciones.
- d) Que al realizar una recarga de saldo, manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial vigente activada, conforme a la información que para tal efecto proporcione el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

5 De los Contratos de Adhesión

5.1 Los Contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los Consumidores deben ajustarse conforme a lo dispuesto en la normatividad aplicable y deberán:

5.1.1 Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior.

5.1.2 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor, vinculados con el Contrato de adhesión para la prestación de Servicios de telecomunicaciones y la cual debe entregarse al Consumidor cuando consienta la contratación.

El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor el medio por el que puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa, para lo cual éste debe difundirlo y mantenerlo permanentemente disponible en su página de Internet y cualquier otro punto de contacto y/o comercialización.

5.1.2.1 La Carátula debe contener cuando menos:

- a) Datos del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;
- b) Datos del Consumidor necesarios para la contratación;
- c) Descripción del servicio a prestarse, particularizando las modalidades, términos y condiciones;
- d) Tarifas previamente registradas ante el Instituto;
- e) Plazo de contratación o en su caso plazo forzoso;
- f) Equipo terminal provisto y figura jurídica bajo la cual se entrega;
- g) Método de pago;
- h) Consentimientos que establezca la normatividad vigente aplicable;
- i) Página de internet y teléfono para consulta de los procedimientos de cancelación, aclaración, reclamaciones y quejas;
- j) Fecha y número de registro del Contrato de Adhesión ante la PROFECO, así como la página de internet para su consulta; y
- k) Penas convencionales.
- l) Establecer con claridad los supuestos por los cuales el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cobra los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta y el momento a partir de cuándo inicia y termina el cobro por el servicio de telecomunicaciones y su vigencia.
- m) Los Servicios originalmente contratados.

5.1.2.2 Los Contratos de Adhesión relativos a la prestación de Servicios de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los Consumidores deben de:

- 1) Estar redactados en idioma español con caracteres legibles a simple vista, tipo de fuente Arial y en un tamaño de fuente mínimo de 9 puntos, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma y tipo de fuente uniforme. En este último caso, prevalecerá la versión en español;
- 2) Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de las características del esquema de prepago;
- 3) Estar publicados de manera permanente en la página en Internet del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto;
- 4) No debe contener cláusulas que:
 - a) Permitan al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones modificar unilateralmente el contenido del Contrato de Adhesión o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;
Se podrán estipular en los Contratos de Adhesión cláusulas que permitan modificar las condiciones de los mismos, únicamente cuando de manera expresa se establezca al aviso previo al Consumidor. En caso de cualquier cambio en las condiciones contractuales, se deberá avisar al Consumidor por cualquier medio, incluido el electrónico;
 - b) Trasladen la responsabilidad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, a terceros que no formen parte del Contrato de Adhesión;
 - c) Liberen al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de su responsabilidad civil;
 - d) Prevean términos de prescripción inferiores a los legales;
 - e) Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;
 - f) Obliguen al Consumidor a renunciar a la protección de la LFTR o la LFPC, o sus derechos, o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;
 - g) Condicionen la prestación del Servicio de Telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio adicional; y
 - h) Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del Proveedor de los Servicios de Telecomunicaciones.
- 5) Los Contratos de Adhesión relativos a la prestación de Servicio de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los consumidores deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:
 - a) Indicar el nombre o razón social del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, así como, su domicilio y Registro Federal de Contribuyentes;
 - b) Establecer el objeto del Contrato de Adhesión consistente en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones;
 - c) Describir las reglas de operación del esquema, indicando, cuando menos:
 1. El funcionamiento general del Ciclo de Vida de la línea (número asignado);
 2. Los medios a través de los cuales el Consumidor puede efectuar recargas de saldo;

3. Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Consumidor lo solicite a través de los medios disponibles;
 4. En su caso, informar sobre los Servicios de Telecomunicaciones disponibles estando fuera del territorio nacional (Roaming Internacional);
- d) Establecer que los Servicios de Telecomunicaciones son prestados conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros;
 - e) Establecer que todos los Servicios de Telecomunicaciones deben prestarse en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ofrezca condiciones más favorables a uno o más Consumidores situados en supuestos equivalentes o similares, el Consumidor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones;

- f) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones es el único responsable frente a los Consumidores por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado;
- g) Establecer que la vigencia del Contrato de Adhesión es indefinida;
- h) Establecer de forma clara y visible que el Consumidor manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión registrado, al hacer uso de la línea o el servicio. Lo anterior, sin perjuicio de que el Consumidor pueda manifestar su consentimiento a través de cualquier otro mecanismo o signo inequívoco acorde al canal a través del cual le hayan sido ofrecidos los Servicios de Telecomunicaciones. En éste último caso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar al Consumidor, clara y visiblemente, cuál es el procedimiento de activación del servicio con el que estará dando su consentimiento;

En el caso de cambios al Contrato de Adhesión, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar a los Consumidores, a través de medios físicos, electrónicos o digitales, con al menos 15 días previos a su implementación. El Consumidor manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos;

- i) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones notificará, en cada recarga de saldo los elementos de información señalados en el numeral 4.10 de la presente Norma Oficial Mexicana;
- j) Establecer los medios de consulta de su saldo;
- k) Establecer la forma y medios para consultar la cobertura donde el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ofrece los Servicios de Telecomunicaciones.
- l) Establecer los medios de consulta de las tarifas y oferta comercial vigente disponible, incluyendo el hipervínculo donde se puedan consultar en el Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto;
- m) Establecer que la fecha del cargo o pago debe ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio de Telecomunicaciones;

- n) Establecer las causales de suspensión o interrupción del Servicio de Telecomunicaciones, incluyendo aquellas que deriven de caso fortuito o fuerza mayor, y en su caso las condiciones y los plazos a los que se sujeta el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.
- o) Indicar al Consumidor dónde puede consultar el Aviso de Privacidad simplificado vigente, y que al activar la línea está aceptando que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado;
- p) Señalar los medios para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas;
- q) En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones proporcione uno o más Equipos Terminales de Telecomunicaciones para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, se debe establecer con claridad la figura jurídica bajo la cual el Consumidor recibe dichos Equipos Terminales de Telecomunicaciones.

En su caso, cuando se trate de Equipos Terminales de Telecomunicaciones entregados bajo la figura de comodato o arrendamiento, establecer la fecha, lugar y horario de entrega y/o instalación del mismo, la cual no podrá ser mayor a 10 días hábiles. El Consumidor podrá acordar con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones una fecha distinta fuera del plazo establecido si así conviene a sus intereses;

- r) Establecer que el Consumidor tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto;
- s) Establecer los medios sin costo a través de los cuales el Consumidor podrá reportar el robo o extravío de la línea y/o el Equipo Terminal de Telecomunicaciones así como solicitar la suspensión y/o cancelación de la línea y/o Servicios de Telecomunicaciones;
- t) Establecer que en caso de que el Servicio de Telecomunicaciones no se preste o proporcione en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del Servicio de Telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio de Telecomunicaciones contratado.

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;

- u) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe efectuar la devolución de los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, estableciendo el mecanismo o procedimiento para tal efecto.
- v) Establecer que sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la LFPC, el Consumidor puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al Consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios de Telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud;

- w) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no podrá obligar al Consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados;
 - x) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas por el Instituto;
 - y) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con la opción de ofrecer al Consumidor cada servicio adicional o producto por separado, para cualquier Consumidor que así lo solicite, debiendo dar a conocer al Consumidor el precio de éstos previamente a su contratación;
 - z) Establecer que el Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los Servicios de Telecomunicaciones prestados. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá informar al Consumidor los medios a través de los cuales podrá consultar el mencionado estado de cuenta o detalle de consumos. El estado de cuenta y/detalle de consumos debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios de Telecomunicaciones prestados;
- aa) Establecer los datos registrales otorgados por PROFECO.

5.1.3 No deben contener cláusulas que:

- a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación; salvo cuando implique reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que el Consumidor recibiría por el mismo precio contratado;
- b) Trasladen la responsabilidad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones a terceros que no formen parte del contrato;
- c) Liberen al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de su responsabilidad civil;
- d) Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;
- e) Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;
- f) Obliguen al Consumidor a renunciar a la protección de las disposiciones jurídicas aplicables, o sus derechos, o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;
- g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio adicional; e
- h) Impliquen o permitan la realización de prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

5.2 Asimismo, los Contratos de adhesión, deben estar registrados ante la PROFECO y deben contener, cuando menos, lo siguiente:

5.2.1 Señalar el lugar y fecha de celebración del Contrato de adhesión.

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

5.2.3 Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del Consumidor, salvo que se trate de una contratación de servicios de prepago.

5.2.4 Establecer el objeto del Contrato de adhesión de la prestación del servicio de telecomunicaciones.

5.2.5 Establecer que los Servicios de Telecomunicaciones son prestados conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros.

5.2.6 Establecer que todos los servicios de telecomunicaciones deben prestarse en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ofrezca condiciones más favorables a uno o más Consumidores situados en supuestos equivalentes o similares, el Consumidor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio de telecomunicaciones.

5.2.7 Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones es el único responsable frente a los Consumidores por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado.

5.2.8 En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones proporcione uno o más Equipos Terminales de telecomunicaciones para la prestación del servicio, se debe establecer con claridad la figura jurídica bajo la cual el Consumidor recibe dichos equipos.

5.2.8.1 En caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones; lo anterior aplica para los equipos terminales de telecomunicaciones adquiridos directamente con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

La suspensión en el cobro del servicio de telecomunicaciones no procede cuando el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones acredite que el Consumidor está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el Contrato de adhesión autorizado.

5.2.9 Establecer fecha, formas y lugares de pago de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

5.2.10 Establecer que las tarifas se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto y el lugar y/o sitio de Internet o hipervínculo donde se puede consultar dicha información.

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 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 de adhesión sin penalización alguna.

5.2.11 Establecer las formas y medios de consulta de los planes o paquetes de Servicios de Telecomunicaciones contratados.

5.2.12 Establecer la forma y medios para consultar la cobertura donde el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ofrece los servicios.

5.2.13 Establecer la vigencia del Contrato de adhesión, en caso de que se sujete a un plazo forzoso debe establecer los supuestos por los cuales se obliga al Consumidor a dicho plazo.

5.2.13.1 En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. No se requiere el consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Consumidor.

5.2.13.2 Establecer que en caso de que se sujete la vigencia del Contrato de adhesión a un plazo forzoso, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe comunicar de manera fehaciente al Consumidor que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Una vez concluido el plazo forzoso, el Consumidor puede dar por terminado el Contrato de adhesión en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente.

Lo cual no implica que no esté obligado a saldar todas las facturas y Servicios de Telecomunicaciones que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación.

5.2.13.3 En caso de que se sujete la vigencia del Contrato de adhesión a un plazo forzoso, éste no puede contener cláusulas que impliquen la renovación automática del plazo forzoso.

5.2.13.4 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.

5.2.14 Establecer que la entrega y/o instalación del Equipo Terminal de telecomunicaciones, en caso de requerirse, no podrá darse en un plazo mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato de Adhesión.

5.2.15 Establecer que en caso de que no pueda iniciarse la prestación del servicio por causas atribuibles al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor, debiendo pagar el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones una penalidad por su incumplimiento.

5.2.15.1 Establecer que en caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no requiera anticipo, sino que envíe la factura, recibo o comprobante al domicilio del Consumidor con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del servicio, éste debe cancelar el cargo y abstenerse de realizar acciones de cobro del mismo.

5.2.16 Establecer que cualquier cargo de los Servicios de telecomunicaciones, inicia a partir de la fecha en la que efectivamente inició la prestación del servicio de telecomunicaciones.

5.2.17 Establecer las causales de suspensión o interrupción del servicio de telecomunicaciones, incluyendo aquellas que deriven de caso fortuito o fuerza mayor, y en su caso las condiciones y los plazos a los que se sujeta el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

5.2.18 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

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.

5.2.19 Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe efectuar la devolución de los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, estableciendo el mecanismo o procedimiento para tal efecto.

5.2.20 Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe obtener el consentimiento del Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado anticipadamente el Contrato de Adhesión con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones, según lo establecido en la presente Norma Oficial Mexicana.

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

5.2.21.1 Establecer que la rescisión y/o cancelación anticipada del contrato no exime al Consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios de Telecomunicaciones utilizados y, en su caso, el costo remanente del equipo terminal de telecomunicaciones y el pago de la pena convencional que resulte aplicable.

Establecer que los consumidores pueden cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

5.2.21.2 Establecer que en caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no preste los Servicios de Telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, el Consumidor tiene el derecho a exigir que se cumplan dichos términos o condiciones o a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.

Lo anterior, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que haya lugar a favor del Consumidor en términos de la LFPC, LFTR y demás disposiciones aplicables.

5.2.21.3 Establecer que los Consumidores pueden cambiar de paquete o plan, aunque sea de menor monto, en forma anticipada, pagando en su caso, el costo remanente del Equipo Terminal de telecomunicaciones o los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

5.2.22 El Consumidor tiene el derecho de dar por terminado el Contrato de adhesión de forma anticipada en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo, las cuales deben ser razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales para las partes y no pueden ser superiores al monto insoluto de la obligación principal. Corresponde a la PROFECO valorar la razonabilidad, reciprocidad, equidad y proporcionalidad en el momento de la aprobación de cualquier Contrato de adhesión de las penas a que se refiere el párrafo anterior y, en su caso, solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones las modificaciones correspondientes.

5.2.23 Para el caso de los proveedores de los servicios fijo y móvil, establecer lo siguiente:

5.2.23.1 Establecer como causal de terminación de Contrato de adhesión la ejecución de la portabilidad numérica, sólo por aquellos Servicios de Telecomunicaciones cuya prestación requiera de los números telefónicos, señalando que los Servicios de Telecomunicaciones que no requieran de los mismos, pueden continuar activos en los términos establecidos en el Contrato de adhesión.

5.2.23.2 Establecer que los Consumidores pueden cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Consumidor.

5.2.23.3 Establecer el pago de penas convencionales a favor del Consumidor, si la portabilidad no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto o en la fecha compromiso acordada.

5.2.24 Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales al originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Consumidor lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

5.2.24.1 Establecer que sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la LFPC, el Consumidor puede cancelar los Servicios de Telecomunicaciones adicionales a los Servicios de Telecomunicaciones originalmente contratados en cualquier momento, para lo que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tiene un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los Servicios de Telecomunicaciones adicionales al Servicio de Telecomunicaciones originalmente contratado no exime al Consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

5.2.24.2 Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede obligar al Consumidor a contratar Servicios de Telecomunicaciones adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones originalmente contratados.

5.2.24.3 Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento del Consumidor para tal efecto.

5.2.24.4 Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con la opción de ofrecer al Consumidor cada servicio de telecomunicaciones adicional o producto por separado, para cualquier Consumidor que así lo solicite, debiendo dar a conocer al Consumidor el precio de éstos previamente a su contratación.

5.2.25 Establecer que en caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Consumidor, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe asegurar que la garantía otorgada no implique prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas. Las garantías deben ser devueltas o canceladas, según aplique, al finalizar la relación contractual, siempre y cuando el Consumidor no tenga adeudos pendientes con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

5.2.26 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.

Los Consumidores pueden 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

físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita que al efecto se acuerde entre ambas partes.

5.2.27 Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones se encuentra obligado a que, en el estado de cuenta, recibo y/o factura correspondiente, se debe transparentar la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del Equipo Terminal de telecomunicaciones.

5.2.28 Establecer que los datos personales del Consumidor son tratados conforme a las leyes aplicables.

5.2.29 Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, para transferir la información del Consumidor a terceros, debe poner a su disposición el aviso de privacidad para que en todo caso el Consumidor ejerza alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares; de igual forma establecer que el Proveedor de servicios de telecomunicaciones para utilizar la información del Consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del Consumidor, su manifestación debe estar expresada en cláusulas visibles a simple vista en el Contrato de adhesión, en un documento previsto para tal efecto o bien por el mismo medio por el cual se realizó la contratación, de conformidad con la LFPC o bien obtenida por medios electrónicos con posterioridad a la contratación.

5.2.30 Establecer que la PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de adhesión y que al Instituto le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que son referidas en la presente Norma Oficial Mexicana.

5.2.32.1 Establecer que, una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, se suspende cualquier facultad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de interrumpir los Servicios de Telecomunicaciones. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió posterior a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de la misma, la PROFECO debe exhortar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para restablecerlo. Si el servicio de telecomunicaciones se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, el Consumidor no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios de Telecomunicaciones contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

5.2.33 Establecer los datos registrales otorgados por la PROFECO.

5.3 Modelos de Contrato de adhesión

Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden ajustarse a los modelos de Contrato de adhesión que elabore la PROFECO.

5.4 Cancelaciones

Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben establecer mecanismos expeditos para la rescisión y/o cancelación de Contratos de adhesión, dichos mecanismos deben ser los mismos y tener las mismas facilidades que los establecidos para celebrar los contratos de adhesión y deben estar disponibles para los consumidores a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

5.4.1 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que presten el servicio móvil, deben informar a sus Consumidores su ciclo de vida para servicios de prepago, en la que se especifiquen los tiempos en los que se considera a un servicio activo, cuándo entra en suspensión y cuándo se realiza la cancelación de la misma.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

5.4.2 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, no importando el motivo de cancelación del Servicio de Telecomunicaciones, debe otorgar un folio o registro, mismo que puede ser entregado, a elección del Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

5.4.3 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que hayan solicitado a sus Consumidores la constitución de una garantía para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Contratos de adhesión, al terminar la vigencia del Contrato de adhesión, deben informar a sus Consumidores de forma sencilla, clara y transparente, el procedimiento a seguir para solicitar su devolución, cuando así corresponda.

Una vez que el Consumidor solicite la devolución de la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe efectuar la devolución correspondiente en el ciclo de facturación posterior al de la rescisión y/o cancelación. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede negar la devolución de la garantía, excepto cuando el Consumidor presente adeudos pendientes, situación que debe informarse por escrito al Consumidor de manera detallada.

6 De la Atención al Consumidor

6.1 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/o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. Estos mecanismos deben proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los establecimientos, estar disponibles y brindar atención las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año. Dichos mecanismos de atención deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

6.1.1 Los sistemas de atención que establezcan los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben permitir al Consumidor presentar cualquier duda, aclaraciones, cancelaciones y reclamaciones de los Consumidores, así como otorgar la información sobre tarifas, condiciones de planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con sus servicios.

6.2 Características de los Sistemas de Atención a Consumidores

Los sistemas de atención establecidos por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben contar con al menos las siguientes características:

6.2.1 Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que resulten aplicables.

6.2.2 Contar con personal debidamente capacitado para garantizar que la información y orientación que se le brinde a los Consumidores sea certera.

6.2.3 Brindar una atención respetuosa y adecuada a los Consumidores.

6.2.4 Mantener disponible la información que se define en la presente Norma Oficial Mexicana, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, así como aquella que se ordene por alguna otra disposición legal, reglamentaria y administrativa.

6.2.5 Contar con un sistema que permita el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones, presentadas por los Consumidores por cualquiera de los sistemas de atención.

6.2.6 Permitir que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al consumidor que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

6.2.7 El Consumidor puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuente el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para poder presentar su queja, reportar anomalías de su servicio de telecomunicaciones, formular consultas relacionadas con los servicios de telecomunicaciones que le son prestados, así como la cancelación de los mismos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

6.2.8 Cuando el Consumidor elija recibir atención de un representante autorizado, deberán respetarse los tiempos promedio y máximos de atención establecidos en las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

6.3 Quejas

Quejas ante el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

6.3.1 Las quejas que los proveedores reciban a través de los sistemas de atención a que se refiere el numeral 6.1 de la presente Norma Oficial Mexicana, deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones establezca, mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Consumidor. Salvo en el caso de que exista normatividad aplicable que establezca un tiempo máximo de atención distinto.

6.3.2 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden requerir al Consumidor la acreditación de la titularidad del servicio de telecomunicaciones para la resolución de la queja.

6.3.3 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones se abstendrán de suspender el o los Servicios de telecomunicaciones a los Consumidores que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones, hasta en tanto no se resuelva.

7 Del Estado de Cuenta o Factura

7.1 El estado de cuenta y/o factura debe reflejar todos los Servicios de Telecomunicaciones prestados y ser realizada con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos.

7.2 El estado de cuenta y/o factura debe contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios de Telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual y se debe dar a conocer a los Consumidores por los medios pactados, por lo menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

El estado de cuenta y/o factura debe contener el desglose de los Servicios de costo adicional proporcionados por terceros y separar dichos cargos de los que correspondan a los Servicios de Telecomunicaciones.

Para el esquema de prepago, la entrega de estado de cuenta es a solicitud del usuario.

7.2.1 La factura debe contener la fecha de corte, la fecha límite en la que se debe realizar el pago, así como los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden efectuarse.

7.2.2 En el caso de que el Consumidor haya contratado Servicios de Telecomunicaciones adicionales al servicio de telecomunicaciones originalmente contratado, los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben desglosar los conceptos de cada uno de los servicios en la factura.

7.2.3 Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben establecer los mecanismos para que los Consumidores puedan solicitar los estados de cuenta a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, mismos que deben contener la siguiente información: fecha y hora de llamadas, número o números marcados, duración en minutos o segundos cuando así aplique, o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. La facturación de las llamadas de larga distancia internacional debe contener también, la localidad del destino.

En el caso de servicio de Pospago, el estado de cuenta y/o factura se debe enviar al Consumidor de manera automática.

7.2.4 Los proveedores de internet, deben proporcionar información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente cuando la oferta comercial contratada contenga un límite de transferencia de datos.

7.3 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al Consumidor sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 (treinta) días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

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.

7.5 Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el servicio de telecomunicaciones se suspenda por supuesta falta de pago, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor el monto que corresponda por el tiempo que el servicio de telecomunicaciones no estuvo disponible y bonificar al Consumidor cuando menos el veinte por ciento de dicho monto, en términos de la LFPC.

7.6 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede cobrar tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior.

8 De la Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio de telecomunicaciones

8.1 Instalación y/o Activación de los Servicios de telecomunicaciones.

El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe instalar y/o activar el servicio de telecomunicaciones contratado en la fecha establecida en el Contrato de adhesión respectivo y de conformidad con las disposiciones aplicables.

De ser necesaria la presencia de personal técnico en el domicilio del Consumidor para la instalación y/o activación, o para cualquier asunto relacionado con el servicio, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, previa coordinación con el Consumidor, debe informar la fecha y hora en que se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 (cinco) horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

8.1.1 El personal designado para presentarse en el domicilio del Consumidor, debe identificarse y mostrar al Consumidor la orden de trabajo expedida por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, a fin de acceder al lugar indicado en el Contrato de adhesión como lugar de prestación del servicio de telecomunicaciones. Dicha orden de trabajo debe incluir el número de atención designado por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, con el cual el Consumidor pueda comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de la instalación o activación o de atender el reporte respectivo.

El Consumidor puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones en ese momento.

8.1.2 En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no instale y/o active el servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar que el Consumidor haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de adhesión, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver las cantidades que el Consumidor haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor.

En caso de terminación del Contrato de adhesión, el Consumidor debe devolver los Equipos Terminales de telecomunicación o accesorios que sean propiedad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe devolver al Consumidor, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Consumidor, dentro de los 10 (diez) hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de adhesión, (1) el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo o depósito, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos.

8.2 Suspensión del Servicio

8.2.1 El Consumidor debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita una vez que sus servicios de telecomunicaciones han sido suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

8.2.2 Cuando la causa que originó la suspensión temporal del Servicio de Telecomunicaciones por falta de pago sea imputable al Consumidor y haya sido solventada, la reanudación del servicio de telecomunicaciones debe realizarse en un periodo máximo de cuarenta y ocho horas contadas a partir de la fecha en que ésta haya sido resuelta. Debiendo pagar los cargos por reconexión cuando éstos apliquen los cuales deben de ser razonables y proporcionales.

Para el caso de los Servicios de Telecomunicaciones que requieren reconexión manual o presencia física la reanudación del servicio de telecomunicaciones debe realizarse en un periodo máximo de hasta setenta y dos horas contadas a partir de la fecha en que la suspensión temporal haya sido solventada.

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.

Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el Consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

10 De los Servicios de Telecomunicaciones Adicionales al servicio de telecomunicaciones originalmente contratado

10.1 Cuando el Consumidor solicite la contratación de Servicios de Telecomunicaciones de costo adicional proporcionados por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe recabar el consentimiento expreso, a través de medios físicos o electrónicos o digitales de cualquier otra tecnología que lo permita e informar al Consumidor, de manera previa a la contratación:

- a) El costo, ya sea por unidad o por periodo de tiempo;
- b) Las principales características del servicio;
- c) Los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio;
- d) En su caso, que la cancelación se realizará 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, y
- e) Cualquier otra información que resulte aplicable, de conformidad con la presente Norma Oficial Mexicana.

10.2 Cuando el Consumidor solicite la contratación de servicios de costo adicional proporcionados por terceros, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe recabar el consentimiento expreso de manera previa, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita e informar al Consumidor, de manera previa a la contratación:

- a) Que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero;
- b) Que los cobros se realizarán con cargo a la factura del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;
- c) Los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio, y
- d) Que la cancelación se verá reflejada en un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo.

10.3 La cancelación o falta de pago de los servicios señalados en los numerales 10.1 y 10.2 de la presente Norma Oficial Mexicana, no da lugar a la cancelación o suspensión del servicio o los Servicios de Telecomunicaciones principales.

11 De los Equipos Terminales de telecomunicaciones

11.1 Garantías

El Proveedor de servicios de telecomunicaciones que comercialice o proporcione al Consumidor Equipos Terminales de Telecomunicaciones nuevos, así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones, debe ofrecer garantía sobre dichos equipos terminales de telecomunicación, la cual no puede ser inferior a 90 (noventa) días naturales contados a partir

de la entrega del Equipo terminal de telecomunicaciones. En caso de comercializar o proporcionar equipos terminales de telecomunicaciones reconstruidos, re-fabricados o re-manufacturados, debe ofrecer al Consumidor garantía sobre dichos Equipos terminales de telecomunicación, la cual no puede ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones.

El tiempo que el Equipo Terminal de telecomunicaciones permanezca en revisión o reparación por garantía no debe ser descontado del plazo originalmente otorgado de garantía.

El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, al recibir el Equipo Terminal de telecomunicaciones para su valoración o reparación por garantía, debe realizar una valoración ocular de las condiciones en las que el Consumidor entrega el Equipo Terminal de telecomunicaciones, sin perjuicio de aquellas que durante la revisión técnica se observen. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe entregar, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la valoración ocular realizada al Equipo Terminal de telecomunicaciones recibido.

Asimismo, las garantías deben estar impresas en caracteres tipográficos y en idioma español, y contener como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombre, denominación o razón social y domicilio del o de los fabricantes nacionales, importadores o comercializadores de equipos terminales de servicios de telecomunicaciones.
- b) Identificación del modelo(s) y marca(s), de los productos, misma que podrá ser incorporada al momento de su venta.
- c) Nombre y dirección de los establecimientos (propios o autorizados) en la República Mexicana donde se pueda hacer efectiva la garantía, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.
- d) Lugar en donde los consumidores puedan obtener las partes, componentes, consumibles y accesorios.
- e) Duración de la garantía, la cual no puede ser menor a 90 (noventa) días naturales para el caso de equipos terminales de telecomunicaciones.
- f) Conceptos que cubre la garantía y limitaciones o excepciones que existan.
- g) Procedimiento para hacer efectiva la garantía.

En el caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones haya entregado al Consumidor el Equipo Terminal de telecomunicaciones en arrendamiento o comodato, debe hacerse responsable de las reparaciones en el mismo, durante el plazo que dure el Contrato de adhesión, siempre y cuando el origen de las fallas no sea imputable al Consumidor.

En caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento y teniendo la carga de la prueba el proveedor, dentro de los noventa días naturales posteriores a la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones al Consumidor, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo.

11.1.1 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones o quien ofrezca la garantía, debe entregar un informe en caso de la no procedencia de la garantía, el cual debe ser emitido por un Centro de atención o centro de servicio autorizado estableciendo los motivos.

11.1.2 En caso de que proceda la garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe entregar un comprobante donde se establezcan las reparaciones realizadas al amparo de la

misma y una leyenda que indique que el tiempo que duraron las reparaciones, no se computarán para el término de la garantía.

11.1.3 En caso de que no proceda la garantía, el Consumidor puede solicitar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el informe del fabricante o de quien ofrezca la garantía sobre tal situación. Dicho informe debe contener al menos, las causales de improcedencia de garantía.

11.1.4 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones es responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el Equipo Terminal de telecomunicaciones mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

11.1.5 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, una vez recibido el informe del Centro de atención o centro de servicio autorizado de hacer válida la garantía en un término máximo de 10 (diez) días hábiles, debe hacer del conocimiento del Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.

11.1.6 En caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al Consumidor un Equipo Terminal de telecomunicaciones sustituto.

La suspensión en el cobro del servicio de telecomunicaciones no procede cuando el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones acredite que el Consumidor está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones contratado o que exceda los 10 (diez) días hábiles posteriores al aviso del responsable de la garantía sobre la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones.

11.1.7 En caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones; salvo que al momento de hacer efectiva la garantía: a) el Consumidor conserve el Chip inteligente (Tarjeta SIM) y haga uso de los servicios con un Equipo Terminal de telecomunicaciones de su propiedad; o b) cuando el equipo fue comprado por el Consumidor al Proveedor de servicios de telecomunicaciones y se le proporcione al Consumidor un Equipo Terminal de telecomunicaciones sustituto con características similares y bajo previa aceptación.

El Proveedor de servicios de telecomunicaciones no está obligado a suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones al Consumidor cuando demuestre que este último hizo uso de los servicios de telecomunicaciones durante el tiempo que su Equipo Terminal de telecomunicaciones se encontraba en reparación y/o dictamen.

Cuando la afectación es imputable al Consumidor, el Proveedor de servicios de telecomunicaciones no está obligado a realizar la reparación a menos que el Consumidor cubra los gastos de la misma, sin que esto afecte o cancele las obligaciones contractuales del servicio de telecomunicaciones.

11.2 Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, y así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles provisto 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:

- 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, cuando haya sido pagado de contado, concluido su plazo forzoso o se haya realizado la liquidación anticipada, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil;
- c) Para el caso de prepago se debe desbloquear el equipo terminal de telecomunicaciones en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la solicitud del Consumidor, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario dicho plazo se computará a partir del siguiente día y horario hábil;
- d) No exigir mayores requisitos que la solicitud del Consumidor, y
- e) Ser gratuito.

En caso de negativa a la solicitud, el Proveedor de servicios de telecomunicaciones debe informar al Consumidor por escrito, las causas de la misma.

11.3 Los Equipos Terminales de telecomunicaciones 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 telecomunicaciones determinados para acceder a sus Servicios de Telecomunicaciones, siempre y cuando estén homologados conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el Instituto, con excepción de lo establecido en el numeral 3.8 de la presente Norma Oficial Mexicana.

11.4 En caso de que el Consumidor realice la compra del Equipo Terminal de telecomunicaciones al Proveedor del Servicio de Telecomunicaciones, ya sea de contado o financiado; el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe incluir dichos conceptos desglosados en la factura correspondiente.

En caso de que adquiera un Equipo Terminal de forma financiada, los Proveedores deben informar a los Consumidores al momento de la contratación, por lo menos, lo siguiente:

- a) El costo total del Equipo Terminal de telecomunicaciones;
- b) El cobro mensual que se realiza por dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones, diferenciándolo del servicio telecomunicaciones que se preste;
- c) En su caso, el detalle de cualquier cargo adicional;
- d) Los intereses;
- e) Número de pagos a realizar;
- f) El derecho que tiene el Consumidor a liquidarlo anticipadamente, y
- g) El derecho que tiene el Consumidor de realizar el desbloqueo del Equipo Terminal de telecomunicaciones en el momento que liquide su costo.

11.4.1 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, después de suspender el Servicio de Telecomunicaciones por robo o extravío del Equipo Terminal de telecomunicaciones de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables, se debe abstener de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio de Telecomunicaciones durante los 10 (diez) días naturales siguientes al reporte y sólo puede cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del servicio de telecomunicaciones y el Equipo Terminal de telecomunicaciones, excepto cuando el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones acredite que el Consumidor está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones.

12 Vigilancia

Corresponde a la Secretaría de Economía y a la PROFECO vigilar y verificar el cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana, en el ámbito de sus atribuciones, así como sancionar el incumplimiento de sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la LFPC y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

Corresponde al Instituto vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que son referidas en la presente Norma Oficial Mexicana o que se encuentren relacionadas con ésta, de conformidad con las atribuciones que tiene conferidas en la LFTR y demás disposiciones aplicables.

Lo anterior, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a otras autoridades.

13 Concordancia con normas internacionales

Esta Norma Oficial Mexicana no es equivalente (NEQ) con ninguna Norma Internacional, por no existir esta última al momento de su elaboración.

14 Bibliografía

Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 1992 y sus reformas.

Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992 y sus reformas.

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014 y sus reformas.

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de agosto de 2006 y sus reformas.

NMX-Z-013-2015, Guía para la estructuración y redacción de normas, declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de noviembre de 2015 y su Aclaración.

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

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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2014 y sus modificaciones.

Recomendación CCP.I/REC. 9 (XIX-11) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) organismo de la Organización para los Estados Americanos (OEA), para la adopción del documento titulado "ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACION Y/O PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES", de fecha 2 de septiembre de 2011.

Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos generales de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2016.

Álvarez, Clara Luz, Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2015 (<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/8/3974/1.pdf>).

Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2009.

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 de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2015.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicada en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva, entrará en vigor a los 180 días naturales siguientes al día de su publicación.

SEGUNDO.- La presente Norma Oficial Mexicana, una vez que sea publicada en el Diario Oficial de la Federación como Norma definitiva y entre en vigor, cancela a la Norma Oficial Mexicana 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2012.

TERCERO.- Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones deben solicitar el registro de sus modelos de Contrato de adhesión ante la PROFECO conforme a la presente Norma Oficial Mexicana y previo a la entrada en vigor de la misma.

CUARTO.- Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones que cuenten con registro de Contrato de adhesión ante la PROFECO, deben modificar sus modelos de Contrato de Adhesión ante la misma, conforme a la presente Norma Oficial Mexicana y previo a la entrada en vigor de la misma.

QUINTO.- Derivado del "Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo", publicado el 08 de marzo de 2017 en el Diario Oficial de la Federación y de conformidad con lo establecido en el Artículo Quinto, se expresan los siguientes dos actos administrativos a ser simplificados:

- Trámite: SE-04-005 "CERTIFICACIÓN A SOLICITUD DE PARTE DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS COMPETENCIA DE LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA".
- Trámite: SE-04-003 "AUTORIZACIÓN DE PATRONES NACIONALES DE MEDICIÓN

Ciudad de México, a 12 de noviembre de 2018.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía, **Alberto Ulises Esteban Marina**.- Rúbrica.