

## Comunicado de Prensa No. 09/2020

Ciudad de México, a 3 de febrero de 2020.

### **USUARIOS CONTARÁN CON INFORMACIÓN MÁS CLARA Y DETALLADA SOBRE SUS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- *El IFT aprobó la emisión de lineamientos que establecen condiciones para que los usuarios puedan conocer de forma más fácil y accesible las características de sus servicios.*
- *Los usuarios podrán consultar información de forma estandarizada de todos los operadores de servicios de telefonía e internet móviles o fijos, así como de televisión de paga, para elegir la opción que más se adapte a sus gustos, necesidades y presupuesto.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) aprobó los Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada, Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones, los cuales establecen condiciones que permiten que los usuarios puedan conocer de forma más fácil, clara y accesible las características de sus servicios, como la velocidad de su internet o cobertura de su servicio de telefonía, los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación o desinstalación de equipos de televisión de paga; o las penalidades por cancelar un plan de manera anticipada.

Con estos Lineamientos, los usuarios podrán consultar información de forma estandarizada de todos los operadores de servicios de telefonía e internet móviles o fijos, así como de televisión de paga, lo cual les permitirá comparar de manera más sencilla las ofertas que hay en el mercado y, con ello, elegir la opción que más se adapte a sus gustos, necesidades y presupuesto.

Esta disposición permite dar claridad a los concesionarios y autorizados sobre cómo deberán dar a conocer la información a la que se refiere la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en su artículo 195, que establece las condiciones para que los concesionarios y los autorizados publiquen información transparente,

## Comunicado de Prensa No. 09/2020

comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas de los servicios que ofertan, sobre los gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, así como información sobre el acceso y la utilización de los servicios que prestan a los usuarios o suscriptores.

Con estos Lineamientos, los concesionarios y autorizados quedan obligados a publicar en sus respectivas páginas de internet, un apartado específico de detalles para que el usuario pueda consultar y descargar –por para cada plan o paquete tarifario que comercialicen- los Formatos Simplificados de Información, mismos que contienen, entre otros, la información básica sobre la tarifa, consumos incluidos, costos adicionales, descuentos y equipo terminal.

A través de dichos formatos, los usuarios podrán conocer y acceder a la [Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios](#), el [Comparador de Servicios de Telecomunicaciones del IFT](#) y la plataforma [Soy Usuario](#), lo que permitirá que comparen las principales características de los planes tarifarios que ofrecen las empresas que dan el o los servicios que están buscando.

Adicionalmente, los concesionarios y autorizados deberán publicar y transparentar en un apartado de sus respectivas páginas de Internet, información relacionada con la utilización de los servicios y terminación de contrato, tal como: penalidades, garantías contractuales, intereses, contratación y cancelación de servicios, trámites, instalación, políticas de uso, velocidades, cobertura, entre otros.

Para la construcción de los Lineamientos, el IFT analizó y consideró las mejores prácticas adoptadas por órganos reguladores del sector de las telecomunicaciones en países como Alemania, China, Estados Unidos de América, Portugal, entre otros; y sometió a consulta pública un anteproyecto de lineamientos.

## Comunicado de Prensa No. 09/2020

Con la emisión de estos Lineamientos, el IFT refuerza su compromiso con los usuarios al promover que cuenten con acceso efectivo a información que les permita conocer, comparar y elegir los servicios de telecomunicaciones que mejor se adapten a su consumo, necesidades y presupuesto.

\*\*\*\*\*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)



/IFTMX @IFT\_MX #FTMEXICO #FTMX  
 INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES