

Comunicado de Prensa No. 15/2014

México, D.F. a 8 de abril de 2014

MAYORES BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- Las nuevas medidas fueron impuestas a Telcel y Telmex al ser determinados como agente económico preponderante
- Los usuarios dejarán de pagar el servicio de usuario visitante o itinerancia (*roaming*) cuando estén fuera del área de servicio local o región en la que contrataron el servicio
- Telcel deberá entregar desbloqueados los teléfonos celulares a los suscriptores en el esquema de prepago y en el esquema de pospago cuando el equipo ha sido pagado en su totalidad al momento de contratar el servicio

Como resultado de las distintas medidas que el Instituto Federal de Telecomunicaciones impuso a Telmex y Telcel al determinar que es el agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones, ambas empresas tienen la obligación de ofrecer mejores condiciones en la prestación del servicio a sus usuarios

Dichas medidas tienen como objetivo evitar que se afecte la competencia en este sector y que los usuarios se beneficien con un mejor servicio, como por ejemplo:

- ROAMING. Telcel dejará de cobrar por concepto de usuario visitante o itinerancia (*roaming*) cuando sus usuarios utilicen su propia red, independientemente de que se ubiquen fuera del área de servicio local o región en la que contrataron el servicio. Esto es, si un usuario que contrató el servicio en la ciudad de México viaja a Monterrey y hace una llamada a otro usuario que se ubica en cualquier otra ciudad del país, sólo pagará la tarifa de larga distancia, pero ya no el servicio de *roaming*. De la misma manera, si este usuario llama a un usuario que se encuentra en Monterrey, sólo pagará la tarifa del servicio local. En el mismo supuesto, si

Comunicado de Prensa No. 15/2014

dicho usuario recibe llamadas estando en otra ciudad, no se le aplicará cargo por el servicio de *roaming*

- **DESBLOQUEO.** Todos los teléfonos contratados en Telcel bajo el esquema de prepago deberán entregarse desbloqueados. Si la contratación es por renta (pospago), el desbloqueo aplicará cuando el usuario cubra el costo total del equipo.

Si los servicios fueron contratados antes de este 6 de abril, Telcel tiene un plazo de 90 días a partir de entonces para otorgar el desbloqueo de los equipos, siempre y cuando el propietario haya cubierto el costo total del teléfono que solicita desbloquear.

En todos los casos el desbloqueo es gratuito, basta que el usuario lo solicite y no se requiere entregar documentación. Este proceso se puede hacer en los centros de atención a clientes únicamente presentando el equipo y, si es técnicamente factible, el desbloqueo también se puede hacer vía remota. Si el equipo está reportado como robado no podrá ser desbloqueado.

- **FACTURACIÓN.** Telcel debe entregar facturas a sus clientes en las que se separe el concepto por cobro del servicio de telecomunicaciones recibido y el correspondiente a otros bienes o servicios distintos a los de telecomunicaciones. De esta manera, se podrá pagar de manera independiente ambos conceptos, por lo que si el usuario está al corriente en los pagos del servicio de telecomunicaciones el operador no podrá interrumpir la provisión de éste, independientemente de que mantenga adeudos de bienes o servicios que no sean los de telecomunicaciones.

Comunicado de Prensa No. 15/2014

En las facturas de pospago se debe incluir la información del monto que el usuario tendría que pagar en caso de que decidiera cancelar la línea contratada de manera anticipada.

- VENTAS CONDICIONADAS. No se puede condicionar la provisión de un servicio a la contratación de otro. Esto es, por ejemplo, que un usuario puede contratar el servicio de internet de banda ancha fija sin tener que adquirir o tener una línea telefónica local fija.
- CANCELACIÓN. Las facilidades que el usuario tuvo al momento de hacer la contratación deben ser otorgadas para cancelar el servicio, es decir, este proceso puede realizarse vía telefónica con la solicitud expresa del contratante. A partir del momento de la conclusión del contrato no podrá aplicarse cargo alguno al usuario.

El documento completo que contiene todas las medidas impuestas a Telmex y Telcel puede consultarse en la página del Instituto www.ift.org.mx

El IFT se mantendrá atento al cumplimiento de todas las obligaciones por parte del agente económico preponderante en telecomunicaciones.

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. 50 15 40 21 y 50 15 42 00
www.ift.org.mx