

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA SOMETER A CONSULTA PÚBLICA EL ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

ANTECEDENTES

I.- El 11 de junio de 2013, se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, para regular, promover y supervisar el uso, aprovechamiento y explotación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, además de ser la autoridad en materia de competencia económica en los sectores de los servicios antes aludidos, conforme a lo dispuesto en el *"Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones"* (en lo sucesivo, el "Decreto").

II.- El 14 de julio de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, el DOF), el *"Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión"*, ordenamientos que entraron en vigor treinta días naturales siguientes a su publicación, es decir, el 13 de agosto de 2014.

III.- El 4 de septiembre de 2014, se publicó en el DOF el Estatuto Orgánico del Instituto (en lo sucesivo, "Estatuto Orgánico"), el cual en términos de lo dispuesto por su artículo Primero Transitorio, entró en vigor el día 26 del mismo mes y año.

Derivado de lo anterior, y:

CONSIDERANDO

PRIMERO.- De conformidad con lo establecido por el párrafo décimo quinto del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (la "Constitución"), el Instituto Federal de Telecomunicaciones (el "Instituto") es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la Constitución y en los términos que fijan las leyes.

Para tal efecto, tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o., de la Constitución.

Asimismo, el vigésimo párrafo, fracción IV del artículo 28 de la Constitución, señala que el Instituto podrá emitir disposiciones administrativas de carácter general exclusivamente para el cumplimiento de su función regulatoria en el sector de su competencia. En ese sentido, el artículo 15, fracción I de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (la "Ley"), señala que el Instituto tiene la atribución de expedir disposiciones administrativas de carácter general, planes técnicos fundamentales, lineamientos, modelos de costos, procedimientos de evaluación de la conformidad, procedimientos de homologación y certificación y ordenamientos técnicos en materia de telecomunicaciones y radiodifusión; así como demás disposiciones para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 6o., y 28, párrafos décimo quinto, décimo sexto y vigésimo fracción IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 2, 7, 15, fracción I, 16 y 17 fracción I de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1, 4, fracción I, 6, fracción XXXVII, 33, fracción XXIV, 35 fracción XVII, 71, fracción V, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el Pleno del Instituto es competente para emitir el presente Acuerdo.

SEGUNDO.- El Título Noveno, Capítulo I de la Ley relativo a los Derechos de los Usuarios y sus Mecanismos de Protección, establece en su artículo 191, los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, dentro de los cuales se destacan aquellos relacionados con el acceso a la información y los tendientes a empoderar a los usuarios con la información necesaria que les permita elegir libremente al concesionario o autorizado que más les convenga, a conocer las condiciones comerciales bajo las cuales contratan sus servicios y, en general, a tomar decisiones informadas sobre el uso y contratación de servicios de telecomunicaciones.

Para tales efectos, se establece que los concesionarios y los autorizados estarán obligados a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el usuario o suscriptor y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

En atención a lo anterior, en el segundo párrafo del artículo 195 de la Ley, se faculta al Instituto para emitir las disposiciones que establezcan las condiciones para que los concesionarios y los autorizados publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, 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, estableciendo que dicha información deberá publicarse de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

Por lo expuesto, y con fundamento en el artículo 15, fracción I de la Ley, relativo a la expedición de disposiciones administrativas de carácter general, el Instituto considera necesaria la emisión de los lineamientos generales para la publicación de Información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones.

TERCERO. El artículo 51 de la Ley establece que para la emisión y modificación de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general, el Instituto deberá realizar consultas públicas bajo los principios de transparencia y participación ciudadana.

Asimismo, en el párrafo tercero del artículo 51 de la Ley, se señala que el Instituto contará con un espacio dentro del portal de Internet destinado específicamente a publicar y mantener actualizados los procesos de consultas públicas. Las respuestas o propuestas que se hagan al Instituto no tendrán carácter vinculante.

En tal virtud, el Pleno del Instituto sometió a consulta pública el documento denominado "Anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones", mismo que forma parte integrante del presente Acuerdo como Anexo, por un período razonable a fin de transparentar y fomentar la participación ciudadana en los procesos de emisión de disposiciones de carácter general que emita el Instituto, a efecto de dar cabal cumplimiento a lo establecido en la Ley.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 60., y 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto y vigésimo fracción IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 2, 7, 15, fracción I, 17, fracción I, 51, 191, 195, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como 1, 4, fracción I, 6, fracción XXXVII, 33, fracción XXIV, 35 fracción XVII, 71, fracción V, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el Pleno del Instituto emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Se determina someter a consulta pública, por un plazo de 30 (treinta) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su publicación en el portal de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones el "ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", mismos que se agregan como Anexo Único al presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Se instruye a la Coordinación General de Política del Usuario a recibir y dar la atención que corresponda, en el ámbito de sus atribuciones, a las opiniones que sean verdidas con motivo de la consulta pública materia del presente Acuerdo.

TERCERO.- Publíquese en la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Comisionado Presidente



Ernesto Estrada González
Comisionado



Adriana Sofía Labardini Inzunza
Comisionada



María Elena Estavillo Flores
Comisionada



Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado



Adolfo Cuevas Teja
Comisionado

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XI Sesión Ordinaria celebrada el 27 de abril de 2016, por unanimidad de votos de los Comisionados presentes Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Ernesto Estrada González, Adriana Sofía Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel y Adolfo Cuevas Teja; con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y III; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 7, 16 y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFI/270416/164.

ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

CAPÍTULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las condiciones para que los concesionarios y los autorizados, de forma clara, comprensible y fácilmente accesible, publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, 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.

Artículo 2. Sin perjuicio de las definiciones previstas en el artículo 3 de la Ley, para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

- I. **Autorizado:** Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en términos de lo establecido en la Ley;
- II. **Contrato de adhesión:** Documento elaborado unilateralmente por el concesionario o autorizado que consta en formatos uniformes y contiene los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación de servicios de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato, y el cual se encuentra registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y este Instituto;
- III. **Equipo terminal:** Todo equipo de telecomunicaciones que utilizan los usuarios para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso o utilizar uno o más servicios de telecomunicaciones;
- IV. **Fianza:** Garantía exigida al suscriptor para asegurar el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de adhesión;
- V. **Información completa:** Todos aquellos elementos (texto, voz, sonidos, imágenes, entre otros) empleados en su conjunto en la publicidad de uno o

varios servicios de telecomunicaciones, o en los contratos o formatos electrónicos de contratación, que permiten dar a conocer al público en forma precisa la totalidad de las características y restricciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones publicitados, y que son necesarios para que dicha publicidad no induzca al error o confusión por engañosa o abusiva.

- VI. **Información veraz:** Aquella información que cuenta con el respaldo documental, técnico o científico que acredita que la publicidad de un determinado servicio de telecomunicaciones es exacta y verdadera, es decir, que los atributos del servicio que se anuncia son comprobables, medibles y permite apreciar la realidad de lo que se pretende publicar;
- VII. **Instituto:** Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- VIII. **Ley:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
- IX. **Lineamientos:** Los presentes Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones;
- X. **Oferta:** Ofrecimiento temporal de servicios de telecomunicaciones, con las mismas características, elementos y la misma calidad pero a precios rebajados o inferiores a los que normalmente son comercializados;
- XI. **Pena convencional:** Sanción establecida en el contrato de adhesión, para el caso de que cierta obligación no se cumpla por cualquiera de las partes;
- XII. **Planes o paquetes:** Conjunto de servicios de telecomunicaciones ofrecidos por un concesionario o autorizado de forma empaquetada o combinada por un precio o tarifa única;
- XIII. **Plazo forzoso:** Vigencia mínima obligatoria establecida en un contrato de adhesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones para ambas partes;
- XIV. **Política de Uso:** Condiciones, reglas, límites o restricciones que establecen los concesionarios o autorizados para la utilización de los servicios de telecomunicaciones que comercializan;

- XV. **Promociones:** Prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento de servicios de telecomunicaciones con el incentivo de proporcionar adicionalmente un bien u otro servicio igual o diverso, en forma gratuita, a precio reducido, a un solo precio o con el incentivo de participar en sorteos, concursos y otros eventos similares;
- XVI. **Servicios adicionales:** Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el concesionario o autorizado podrá prestar al usuario de manera adicional al servicio(s) originalmente contratado(s); y,
- XVII. **Suscriptor (es):** Persona física o moral que celebra un contrato de adhesión para la prestación de servicios con un concesionario o autorizado, por virtud del cual le son provistos servicios públicos de telecomunicaciones.
- XVIII. **Trámites:** Cada una de las gestiones, requisitos y acciones que tiene que realizar o llenar un usuario o suscriptor para efectuar ante los concesionarios o autorizados gestiones relacionadas con sus servicios de telecomunicaciones.
- XIX. **Usuario(s) o Usuario Final:** Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

Artículo 3. Los concesionarios y autorizados serán los responsables de que la publicación de la información relacionada con sus servicios públicos de telecomunicaciones ofrecidos, cumpla con lo establecido en los presentes Lineamientos.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 4. Los concesionarios y autorizados estarán obligados a publicar la información que se establece en los presentes Lineamientos en sus respectivas páginas de Internet y hacerla disponible en sus puntos de venta y en las instalaciones que tengan destinadas para la atención de sus usuarios o suscriptores, así como permitir su consulta a través de los sistemas de atención telefónica habilitados.

Lo anterior, sin perjuicio de cumplir con las demás disposiciones de carácter general que emita el Instituto u otras autoridades competentes, que impongan obligaciones específicas relacionadas con la publicación de información.

Artículo 5. A la información publicada se deberá adicionar lo siguiente:

- I. Nombre o razón social de concesionario o autorizado;
- II. Números telefónicos de atención a usuarios o suscriptores;
- III. Horarios y ubicación de sus instalaciones o centros para atención a usuarios o suscriptores, o en su caso, la dirección electrónica donde puede ser consultada dicha información, y
- IV. La dirección electrónica en donde se pueda consultar el contenido de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Artículo 6. Los concesionarios y autorizados deberán cumplir con los siguientes criterios generales para la publicación y puesta a disposición de la información que se establece en los presentes Lineamientos:

Transparente. La totalidad de la información relacionada con la prestación, utilización y el acceso de los servicios debe estar siempre publicada y disponible para los usuarios y suscriptores. La publicación de dicha información debe ser completa, veraz, comprobable y exenta de imágenes, marcas, textos u otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión a los usuarios o suscriptores, y deberá precisar, de forma clara, legible y comprensible todas las restricciones, términos, condiciones o limitaciones aplicables a los servicios ofrecidos.

Comparable. La información que publiquen los concesionarios y autorizados deberá ser homogénea y estar estructurada de tal forma que los usuarios y suscriptores puedan comparar en su totalidad dicha información con la de otros concesionarios y autorizados.

Adecuada. La información que publiquen los concesionarios y autorizados debe ser la apropiada y conveniente para que los usuarios o suscriptores tomen decisiones informadas respecto a los servicios de telecomunicaciones que desean contratar y conozcan las condiciones y especificaciones de los servicios de telecomunicaciones. Dicha información deberá estar disponible a los usuarios antes de que concreten la contratación de sus servicios.

Actualizada. La información que publiquen los concesionarios y autorizados y que se hagan disponible a los usuarios y suscriptores, debe estar actualizada permanentemente. La información deberá actualizarse de manera inmediata, es decir, en cuanto se genere, modifique o pierda vigencia. Por ningún motivo se deberá mantener publicada información que no dé certeza a los usuarios o suscriptores por encontrarse desactualizada.

Artículo 7. Los concesionarios y autorizados deberán cumplir al menos con las siguientes características en la publicación de información relacionada con servicios de telecomunicaciones:

- I. Estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista;
- II. Manejar un lenguaje asequible sencillo y de fácil comprensión, evitando términos o tecnicismos que no estén previamente descritos o sean confusos;
- III. Fácilmente perceptible a los usuarios o suscriptores, de modo que estos no necesiten realizar esfuerzos adicionales para su apreciación o interpretación;
- IV. Tamaño y tipo de letra y caracteres uniformes de al menos 12 puntos, utilizando el mismo tamaño de caracteres para toda la información;
- V. Textos en paralelo y en el mismo sentido que permita su fácil lectura;
- VI. Presentarse en caracteres y colores adecuados que permitan su perfecta visualización o percepción;
- VII. Indicar la fecha y hora de actualización de la información;
- VIII. Ser de fácil acceso, propiciando las condiciones para que cualquier persona tenga la posibilidad de consultarla sin restricciones y de manera sencilla, sin que medie solicitud para acceder a ella, y
- IX. En el caso de las páginas de Internet, los concesionarios y autorizados deberán hacer fácilmente identificable en su página de inicio, un acceso directo que permita a los usuarios o suscriptores acceder a la información que se detalla en los presentes lineamientos, sin que éste tenga que acceder a submenús o elegir otras opciones para poder consultar la misma, y

- X. En el caso de las instalaciones que tengan destinadas para la atención de sus usuarios o suscriptores, los concesionarios y autorizados deberán publicar avisos en los que indiquen que la información referida en los presentes Lineamientos se encuentra disponible para su consulta inmediata en dichos lugares.

Artículo 8. Los criterios generales y características a que hacen referencia los artículos 6 y 7, deberán ser observados y aplicados en la información que difundan los concesionarios o autorizados, de manera electrónica o impresa.

CAPÍTULO TERCERO PRECIOS Y TARIFAS

Artículo 9. Los concesionarios y autorizados deberán publicar las tarifas y precios de los servicios de telecomunicaciones que prestan, así como la de los servicios adicionales que ofrecen, haciendo constar la siguiente información:

- I. Monto total, precio y tarifa de los servicios de telecomunicaciones, planes o paquetes, servicios y productos adicionales y promociones, incluyendo los impuestos a que haya lugar;
- II. Descripción, características, contenidos, calidad y demás información de los servicios de telecomunicaciones que se incluyan;
- III. Restricciones, políticas de uso, términos, condiciones o limitaciones aplicables, las cuales deberán establecerse de forma clara, legible y comprensible;
- IV. Vigencia;
- V. Número de registro de tarifa asignado por el Instituto, correspondiente a cada tarifa, plan o paquete, servicio adicional, promoción, ofertas o descuentos, mismo que deberá estar actualizado;
- VI. Cobertura geográfica en la que son aplicables dichos planes, paquetes, precios, tarifas, ofertas y promociones, en caso de que se encuentren restringidos a una zona geográfica;
- VII. En el caso de planes o paquetes sujetos a un plazo forzoso, deberá indicarse las temporalidades a las que está sujeto y los supuestos por los cuales se obliga a dicho plazo;

- VIII. En caso de que el concesionario o autorizado comercialice uno o más equipos terminales al usuario o suscriptor, o bien incluya el precio de los equipos en sus planes o paquetes, deberá informar a éste, la modalidad bajo la cual recibe el o los equipos terminales, y de forma desagregada el precio total de su venta o renta, asimismo, deberá informar la totalidad de las características de los equipos terminales, entre ella la información relativa a su desbloqueo, instrucciones de uso y garantía;
- IX. En caso de que el concesionario o autorizado no cuente con el equipo terminal adecuado para asegurar la provisión del servicio contratado, deberá informar claramente al usuario sobre esta situación y las características del equipo que tendría que adquirir, y
- X. Las opciones con las que cuenta el usuario o suscriptor para poder realizar el pago de los servicios de telecomunicaciones que tiene contratados, y en su caso, señalar si la contratación de los servicios se encuentra condicionada a una forma de pago o al pago de rentas por adelantado, así como indicar si las formas y tiempos de pagos que ameritan descuentos o promociones.

Artículo 10. Los concesionarios y autorizados deberán publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los presentes Lineamientos, la siguiente información:

- I. **Pagos extemporáneos.** En caso de que sea procedente algún cobro por pago extemporáneo, el concesionario o autorizado deberá publicar los cargos o penas que se originan por este hecho.
- II. **Intereses.** En caso de que aplique cualquier cobro por concepto de intereses, incluidos los moratorios, el concesionario o autorizado deberá publicar lo siguiente:
- i) Supuestos que motiven su cobro;
 - ii) Tasa bajo la cual serán calculados;
 - iii) Plazo en que empezará a correr dicho cobro de intereses, y
 - iv) Forma en la cual deben de ser cubiertos por el usuario o suscriptor.

III. **Gastos asociados.** En caso de que el concesionario o autorizado realice cargos por gastos de instalación, gastos de contratación, así como cualquier otro gasto, tendrá la obligación de publicar al menos lo siguiente:

i) Monto total de los cargos, y

ii) Forma en que el usuario o suscriptor tendrá que realizar el pago de los mismos.

Artículo 11. Los concesionarios y autorizados deberán publicar de forma fácilmente identificable la tarifa más económica (mínima) y la tarifa más costosa (máxima) de cada uno de los servicios que comercializan, así como el plan o paquete básico y el más completo que ofrecen a los usuarios o suscriptores, a efecto de que éste sea un elemento que permita comparar de manera general la oferta comercial de los concesionarios y autorizados.

Artículo 12. Los concesionarios y autorizados deberán publicar las unidades de medida que utilizan para cuantificar desagregadamente el consumo de los servicios que comercializan y sus equivalencias entre éstas, a efecto de permitir la comparación de los servicios y tarifas que ofertan otros concesionarios y autorizados.

Asimismo, los concesionarios y autorizados que limiten sus servicios a un número de unidades, capacidad o velocidad deberán publicar claramente las cantidades a las que se encuentran limitado, y en caso de no tener alguna restricción, deberá hacerse constar dicha información.

Artículo 13. En caso de que los concesionarios y autorizados ofrezcan servicios de telecomunicaciones con alguna promoción, oferta o descuento, deberán incluir, en su publicación de forma visible, los requisitos, condiciones, restricciones y vigencia de los mismos, así como la forma en que el usuario o suscriptor puede acceder a ellos.

CAPÍTULO CUARTO

GASTOS EVENTUALES RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 14. A efecto de que el usuario o suscriptor conozca previamente a la contratación de su servicio de telecomunicaciones la totalidad de gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión, los concesionarios y autorizados deberán publicar, atendiendo a los criterios y modalidades establecidos en los presentes lineamientos, la siguiente información:

I. **Penas Convencionales.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar las penas convencionales derivadas de la terminación anticipada del contrato por cada uno de los servicios, planes o paquetes tarifarios que publicite, la cual deberá contener al menos lo siguiente:

- i) Procedencia, determinación y aplicación de penas convencionales;
- ii) Monto de las penas convencionales mínimas y máximas establecidas en el contrato; y,
- iii) Tiempo y forma en que deban de ser cubiertas por el suscriptor.

II. **Equipo Terminal.** En caso de que se provea un equipo terminal al usuario bajo un esquema de financiamiento, los concesionarios y autorizados deberán publicar la forma en la que el usuario o suscriptor deberá calcular el monto remanente del equipo que tendría que pagar si decide cancelar su contrato de forma anticipada, así como el plazo y la forma en que deberá efectuarse dicho pago.

Si el equipo es proporcionado al usuario o suscriptor en comodato o arrendamiento, los concesionarios y autorizados deberán publicar el costo total del equipo, incluyendo cualquier costo asociado al equipo, a efecto de que el usuario o suscriptor conozca el monto que tendría que pagar en caso de no efectuar la devolución de dicho equipo.

III. **Fianza o Depósito.** Los concesionarios y autorizados que hayan solicitado a sus usuarios o suscriptores la constitución de una fianza o depósito para asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus contratos de adhesión, deberán publicar la información relativa a:

- i) Costo total de la fianza, duración, monto que cubre y la empresa afianzadora;
- ii) Causas o motivos que producirán que ésta se haga efectiva;
- iii) Procedimiento a seguir para solicitar su devolución, y
- iv) Plazo y forma en que se realizará dicha devolución.

IV. **Otros gastos relacionados con la terminación de contrato.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar cualquier información relativa a cualquier otro

cargo que efectúe o pretenda efectuar al usuario o suscriptor, por la terminación anticipada del contrato de adhesión.

CAPÍTULO QUINTO ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 15. Con relación al acceso y utilización de los servicios, los concesionarios y autorizados deberán publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los presentes Lineamientos, la siguiente información:

- I. **Servicios ofrecidos.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar por cada uno de los servicios que ofrecen, la descripción y características de los mismos, y en su caso, los términos y condiciones para el acceso y utilización de los servicios;
- II. **Contratación.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar, en relación a la contratación de los servicios de telecomunicaciones, al menos la siguiente información:
 - i) Procedimientos de contratación, detallando los pasos a seguir por los usuarios o suscriptores;
 - ii) Requisitos de contratación, y
 - iii) Lugares y formas para realizar la contratación.
- III. **Cancelación de los servicios.** Los concesionarios y autorizados, deberán publicar la información relativa a la cancelación de los servicios, la cual contendrá al menos lo siguiente:
 - i) Requisitos para realizar cualquier tipo de cancelación;
 - ii) Procedimientos detallados que deba seguir el usuario o suscriptor para poder realizar la cancelación de algún servicio;
 - iii) Duración del procedimiento de cancelación y tiempo máximo de respuesta;
 - iv) Persona facultada para realizar las cancelaciones y, en caso de realizarse por algún tercero al suscriptor, los documentos que requiere para actuar en su nombre y representación, y

v) Medios por los cuales se puedan realizar las cancelaciones, incluidos los electrónicos.

IV. **Instalación del Servicio.** Los concesionarios y autorizados, deberán publicar la información relativa a los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación o desinstalación del servicio;

V. **Atención al público.** En la información relativa a la atención al público, el concesionario o autorizado se obliga a publicar al menos lo siguiente:

i) Domicilio y mapa de ubicación de las oficinas o centros de atención al público;

ii) Números telefónicos de atención y, en su caso, la dirección o medios electrónicos para este fin, y

iii) Los días y horarios de atención para ambos casos.

VI. **Trámites.** Los concesionarios y autorizados, deberán publicar la información relativa a todos los trámites relacionados con los servicios de telecomunicaciones que puedan realizar los usuarios o suscriptores, de conformidad con lo siguiente:

i) Catálogo de trámites;

ii) Medios a través de los cuales se pueda acceder a los mismos;

iii) Persona autorizada para realizarlos;

iv) En su caso, el costo total de los trámites;

v) Tiempo límite de respuesta y solución de cada uno de los trámites;

vi) Requisitos, y en su caso, los formatos solicitados, y

vii) Condiciones para su realización.

VII. **Quejas.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar la información relativa a la presentación y seguimiento de quejas atendiendo a lo siguiente:

i) Señalar los diferentes canales de atención con que cuenta;

- ii) Domicilio de oficinas físicas para la atención y seguimiento de quejas;
- iii) Número o números telefónicos, así como los medios electrónicos que utilice para la atención de quejas;
- iv) Días y horarios de atención, y
- v) Tiempo límite de respuesta y solución.

VIII. **Calidad.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar los parámetros de calidad con los que ofrecen los servicios, los cuales no podrán ser menores a los establecidos en las disposiciones de carácter general vigentes, referentes a la calidad de los servicios de telecomunicaciones;

IX. **Velocidades.** Los concesionarios y autorizados que presten el servicio de transmisión bidireccional de datos o acceso a Internet, deberán publicar las velocidades de transferencia de datos promedio bajo las cuales prestan sus servicios.

X. **Mapas de cobertura.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar las áreas de cobertura de los servicios que prestan, de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables;

XI. **Uso de los Servicios fuera del País.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar el procedimiento de activación y desactivación de los servicios de telecomunicaciones cuando el usuario o suscriptor se encuentre fuera del país, así como las tarifas, paquetes y promociones aplicables por cada uno de los servicios, en caso de que el usuario o suscriptor requiera utilizarlos;

XII. **Equipos Terminales.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que ofrece a sus usuarios o suscriptores, incluyendo aquellos que cuenten con funcionalidades de accesibilidad; y,

XIII. **Portabilidad.** Además de las obligaciones de información y difusión contenidas en las Reglas de Portabilidad Numérica, los concesionarios y autorizados deberán publicar el procedimiento detallado que deberán realizar los usuarios o suscriptores para cambiar de concesionario o autorizado, e informales la dirección electrónica a través de la cual pueden consultar el estado que guarda su trámite de portabilidad.

XIV. **Cancelación de servicios adicionales.** Los concesionarios y autorizados, deberán publicar la información relativa para la cancelación de los servicios adicionales, atendido a lo siguiente:

- i) Forma de cancelación de servicios adicionales;
- ii) Requisitos de cancelación de servicios adicionales;
- iii) Tiempo establecido para que el usuario o suscriptor pueda solicitar la cancelación de los servicios adicionales, y
- iv) Duración del procedimiento de cancelación, y
- v) Costo total y desagregado de la cancelación.

XV. **Otros servicios prestados por terceros.** Los concesionarios y autorizados que permitan, a través de su red pública de telecomunicaciones o la red pública que utilizan para la prestación de sus servicios de telecomunicaciones, la comercialización de servicios por parte de terceros, deberán publicar la siguiente información:

- i) Nombre comercial y razón social del prestador de servicios;
- ii) Domicilio y teléfono destinados para la atención de los usuarios o suscriptores del prestador de dichos servicios;
- iii) Descripción clara de los servicios que ofrece el prestador de servicios;
- iv) Tarifas vigentes por cada uno de los servicios que ofrece el prestador de servicios;
- v) Restricciones, términos, condiciones o limitaciones aplicables, las cuales deberán establecerse de forma clara, legible y comprensible;
- vi) Procedimiento detallado de contratación;
- vii) Procedimiento de cobro y facturación, y
- viii) Medios y procedimientos para cancelación, incluyendo requisitos y duración del procedimiento.

XVI. **Compensaciones y/o bonificaciones.** Tratándose de compensaciones y/o bonificaciones establecidas en el contrato, los concesionarios y autorizados deberán publicar por lo menos lo siguiente:

- i) Casos en los que sea procedente el pago de las compensaciones y/o bonificaciones;
- ii) Monto mínimo y máximo de la compensación o bonificación;
- iii) Medios y mecanismos bajo los cuales pueda exigirse por el usuario o suscriptor;
- iv) Plazos en los que se realizará la compensación y/o bonificación, y
- v) Forma en que se realizará y comprobará el pago de la compensación y/o bonificación al usuario o suscriptor.

XVII. **Otros gastos relacionados con la prestación del servicio.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar cualquier información relativa a cualquier otro cargo registrado ante el Instituto que efectúe o pretenda efectuar al usuario o suscriptor, relacionado con la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

CAPÍTULO SEXTO CUMPLIMIENTO

Artículo 16. Corresponde al Instituto supervisar y verificar que los concesionarios y autorizados cumplan con lo establecido en los presentes Lineamientos.

Artículo 17. El Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, publicará de manera semestral en su portal de internet, las direcciones electrónicas en donde los concesionarios y autorizados publican la información prevista en los presentes Lineamientos, así como el número y los resultados de las verificaciones realizadas por la Unidad de Cumplimiento en atención a lo dispuesto en los presentes Lineamientos, y en su caso, las sanciones impuestas por incumplimiento a los presentes Lineamientos.

Artículo 18. El incumplimiento a lo dispuesto en los presentes lineamientos será sancionado por el Instituto en términos de lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

TRANSITORIOS

ÚNICO.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a los 60 (sesenta) días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.