

Unidad administrativa: Coordinación General de Política del Usuario	Título del anteproyecto de regulación: Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.	
Datos de contacto: Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya. Teléfono: 5015-4188 Correo electrónico: alfonso.hernandez@ift.org.mx	Fecha de elaboración:	17/12/2019
	Fecha de inicio de la consulta pública:	03/05/2016
	Fecha de conclusión de la consulta pública:	14/06/2016

I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS GENERALES DE LA REGULACIÓN.

1.- Describa los objetivos generales del anteproyecto de regulación propuesto:

El presente proyecto tiene como objetivo garantizar el derecho de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de acceso a toda la información necesaria que les permita elegir libremente al prestador de servicios que más les convenga, a conocer las condiciones comerciales bajo las cuales contratan sus servicios y, en general, a tomar decisiones informadas sobre el acceso, uso y contratación de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, el proyecto establece las condiciones y formatos necesarios para que los concesionarios y los autorizados, incluyendo al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y agentes económicos con poder sustancial de mercado en el mismo sector, publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada, de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

2.- Describa la problemática o situación que da origen al anteproyecto de regulación:

De conformidad con lo establecido en los párrafos segundo y tercero del artículo 6° Constitucional, reformado el pasado 11 de junio de 2013, mediante 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,

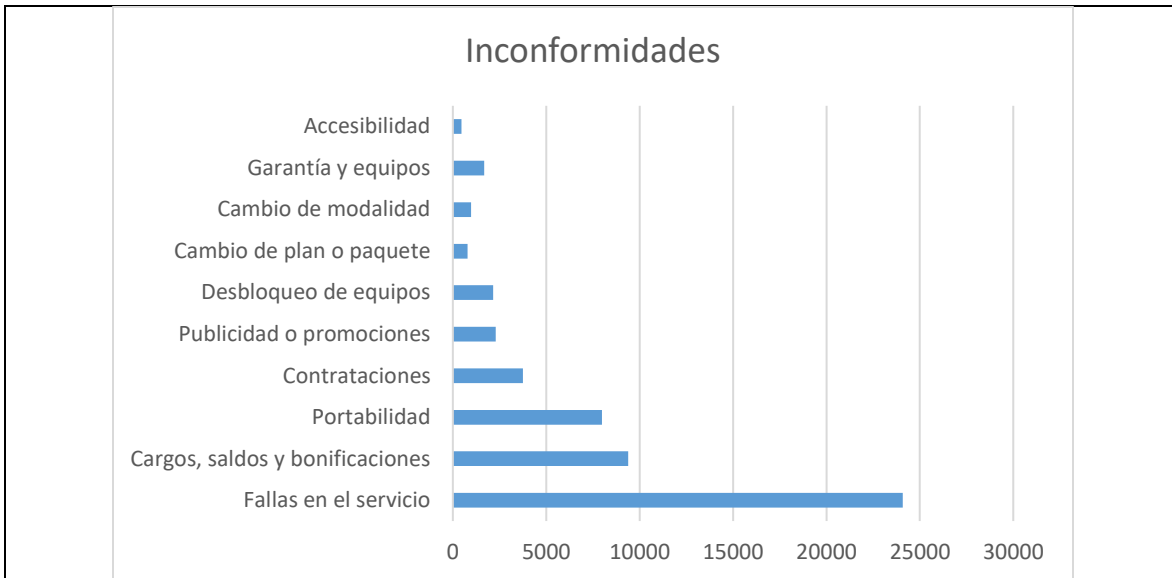
en materia de telecomunicaciones”, se considera un derecho el acceso a la información plural y oportuna, así como el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet.

Asimismo, en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo “LFTR”) en la fracción XV del artículo 191, se establece que los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables.

Con relación a lo anterior, en el artículo 195 de la LFTR, se estableció que los concesionarios y los autorizados están 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.

Por otra parte, se establece que el Instituto emitirá 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.

Ahora bien, resulta importante señalar que, a través de la herramienta de pre-conciliación de este Instituto, denominada “Soy Usuario”, se han recibido durante el año 2016 y al 30 de septiembre de 2019, 53,550 inconformidades por los siguientes motivos:



De la gráfica anterior, se advierte que dentro de los principales motivos de inconformidad se encuentran:

- a) Cargos, saldos y bonificaciones;
- b) Contrataciones, y
- c) Publicidad y promociones.

Dentro de los tipos de inconformidades antes señalados, los usuarios o suscriptores han presentado algunas relacionadas con: incumplimiento de las condiciones ofrecidas; negativa para la cancelación anticipada; cobro de penalización por cancelación anticipada; cobro de una tarifa diferente a la ofrecida o contratada; negativa a la devolución del depósito en garantía; entre otros.

Por ello, tomando en consideración lo anterior y el mandamiento expreso al Instituto, el presente proyecto se emite con la finalidad de establecer las condiciones necesarias para garantizar que los concesionarios y autorizados, incluyendo al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y agentes económicos con poder sustancial de mercado en el mismo sector, publiquen la información relacionada con los precios y tarifas, gastos eventuales por terminación de contrato y la relacionada con el acceso y utilización de sus servicios.

Lo anterior, a fin de garantizar el ejercicio del derecho de los usuarios de acceso a la información relacionada con los servicios de telecomunicaciones, y

garantizar el mejor ejercicio de diversos derechos con los que cuentan los usuarios de servicios de telecomunicaciones reconocidos en la Ley.

Es importante señalar, que el presente proyecto además de garantizar el ejercicio de derechos, permitirá eliminar asimetrías de información existentes, aumentar la transparencia de la información y que los usuarios cuenten con suficientes elementos para la mejor toma de decisiones.

3.- Indique el tipo de ordenamiento jurídico propuesto. Asimismo, señale si existen disposiciones jurídicas vigentes directamente aplicables a la problemática materia del anteproyecto de regulación, enumérelas y explique porque son insuficientes cada una de ellas para atender la problemática identificada:

La disposición administrativa que se propone son los “Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones”, asimismo, se informa que no existe disposición jurídica vigente directamente aplicable a la problemática que intenta solventarse.

Es importante señalar que actualmente existe la “*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*”, en la cual se contemplan algunas obligaciones relacionadas con la publicación de información relacionada con servicios de telecomunicaciones.

No obstante, las obligaciones establecidas en dicha Norma Oficial Mexicana sólo obligan a la publicación de ciertos aspectos de los servicios de telecomunicaciones y no establece características específicas o formatos bajo las cuales deba de ser publicada dicha información.

De ahí que, se considere indispensable la emisión de los presentes Lineamientos a fin de establecer obligaciones y formatos determinados a efecto de que los concesionarios y autorizados, incluyendo al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y agentes económicos con poder sustancial de mercado en el mismo sector, publiquen información cumpliendo con características específicas y para establecer los medios para su divulgación.

Lo anterior, permitirá dotar a los usuarios de suficiente información para la mejor toma de decisiones y el ejercicio de sus derechos.

II. IDENTIFICACIÓN DE LAS POSIBLES ALTERNATIVAS A LA REGULACIÓN.

4.- Señale y compare las alternativas con que se podría resolver la problemática detectada que fueron evaluadas, incluyendo la opción de no emitir el anteproyecto de regulación. Asimismo, indique para cada una de las alternativas que fueron consideradas una estimación de los costos y beneficios que implicaría su instrumentación:

Atendiendo al mandato expreso y a la facultad otorgada a este Instituto en el artículo 195 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, relativa a la emisión de las disposiciones que establezcan las condiciones para la publicación por parte de los concesionarios y autorizados de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones; así como a la atribución del Instituto para verificar que los sujetos regulados proporcionen al público información completa y veraz sobre los servicios de telecomunicaciones; se colige que no existe una alternativa diferente que la propuesta contenida en el proyecto que nos ocupa.

Lo anterior es así, toda vez que los “Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones” establecerán las obligaciones necesarias para permitir a los usuarios, de forma clara, comprensible y fácilmente accesible, conocer la información que resulta aplicable a cada uno de los servicios de telecomunicaciones que ofertan los concesionarios y autorizados, y con ello ejercer sus derechos de acceso a la información y de libre elección.

Ahora bien, en el supuesto de no emitir los “Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones”, se considera que se dejaría de garantizar el ejercicio del derecho de los usuarios de servicios de telecomunicaciones relacionado con el acceso a la información, y dejando de establecer disposiciones que promuevan la publicación de elementos que permitan a los usuarios el ejercicio de otros derechos como los establecidos en el artículo 191 de la LFTR y en la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, en caso de no emitir los presentes Lineamientos, se dejaría de proveer al Instituto de elementos indispensables para el ejercicio de sus facultades de supervisión y verificación para que los concesionarios y los autorizados proporcionen al público información completa y veraz sobre los servicios de telecomunicaciones que prestan.

5.- Justifique las razones por las que el anteproyecto de regulación propuesto es considerado la mejor opción para atender la problemática detectada:

Como se ha manifestado en los numerales anteriores, los presentes “Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones” son considerados como la opción idónea para poder, además de cumplir con el mandato expreso establecido en la LFTR, garantizar a los usuarios el acceso efectivo a la información relacionada con los servicios de telecomunicaciones que prestan los concesionarios y autorizados, y con ello, poder tomar decisiones informadas respecto a sus servicios y eliminar asimetrías de información existentes en el sector de las telecomunicaciones.

Asimismo, con las obligaciones establecidas en los Lineamientos, se inhibirá la difusión de publicidad engañosa y se evitarán posibles transgresiones de derechos de los cuales son titulares los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente, los usuarios podrán acceder a información homogénea y comparable a través de los formatos simplificados de información que los concesionarios y autorizados publiquen por cada uno de sus planes o tarifas, obligación que se encuentra alineada a las mejores prácticas internacionales.

6.- Describa la forma en que la problemática se encuentra regulada en otros países y/o las buenas prácticas internacionales en esa materia:

Con la finalidad de identificar las mejores prácticas internacionales en materia de publicación de información para los usuarios finales, adoptadas por los organismos reguladores del sector de las telecomunicaciones en diversos países, se analizaron los marcos normativos emitidos en los siguientes países: Alemania, China, España, Estados Unidos de América y Portugal. A continuación, se presentan algunos aspectos relevantes de la experiencia internacional analizada.

En los últimos años algunos de los reguladores analizados han emitido disposiciones normativas o directrices con el objeto de que se provea y garantice que los usuarios de servicios de telecomunicaciones tengan acceso a información completa, transparente, adecuada, accesible, con un lenguaje sencillo y conciso.

Alemania.

La Agencia Federal de Redes ha emitido una regulación para promover la transparencia en el mercado de las telecomunicaciones el 22 de diciembre de

2016, misma que establece obligaciones específicas sobre la información que deben publicar los prestadores de servicios, dentro de la cual se encuentra, entre otros, las tasas de transferencia de datos disponibles, los términos del contrato, las condiciones para terminar el contrato y los precios.

Dentro de dicha regulación se define la emisión de formatos uniformes “hojas de información del producto”, mismas que contienen información que permite a los usuarios conocer rápida y fácilmente, antes de contratar, características del servicio, cuestiones contractuales, entre otras características.

China.

La Office of the Communications Authority ha emitido Directrices para la publicación y presentación de aranceles (Guidelines on Publication and Filing of Tariff) mismas que sirven a los operadores para el cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con la publicación y divulgación de sus tarifas a los usuarios.

Dentro de las directrices referidas se establece que en la publicación de sus tarifas los operadores deben incluir la descripción del servicio, términos y condiciones para la prestación del servicio, descuentos y bonificaciones, información relacionada con el suministro de bienes y otros servicios relacionados con el servicio, entre otros aspectos.

Asimismo, las directrices regulan la publicación y divulgación de las tarifas, incluyendo los sitios web de los operadores en los cuales deben exhibir una versión completa de tarifas y una versión concisa, incluyendo descripción del servicio, términos y condiciones clave del servicio, el período mínimo de compromiso, el importe del depósito requerido y demás información que consideren pertinente al usuario. Dicha publicación en el portal web debe ser accesible y clara para que el usuario pueda allegarse de la misma.

España.

En el caso español, la Ley General de Telecomunicaciones, en similitud a la LFTR de México, establece en su artículo 54 que mediante real decreto se establecerán las condiciones para que los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, y, en su caso, sobre los gastos y condiciones relacionadas con la terminación de los contratos, así como información sobre el acceso y la utilización de los servicios que prestan a los usuarios finales, que será publicada de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

Estados Unidos de América.

La Federal Communications Commission (FCC) atendiendo a lo establecido en las reglas de transparencia de Internet abierto (Open Internet Transparency Rule), mismas que señalan que los proveedores de servicios deberán transmitir suficiente información para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas sobre los servicios de banda ancha disponibles, así como considerando las recomendaciones de su Comité Asesor del Consumidor, diseñó y publicó sendas plantillas de información para los servicios de banda ancha fija y móvil.

En dichas plantillas se establece información relacionada con los precios, cuota de activación, cargo por cancelación, contacto para quejas, términos y condiciones, desempeño de red y prácticas de administración de redes, entre otros aspectos.

Dichos formatos permiten a los consumidores comparar de manera fácil y comprensible los servicios de banda ancha ofertados por los prestadores de servicios, y a éstos últimos, cumplir con sus obligaciones de proveer información a los usuarios.

Portugal.

La Autoridad Nacional de Comunicaciones (Autoridade Nacional de Comunicações) aprobó el Reglamento sobre la información precontractual y contractual en el contexto de las comunicaciones electrónicas, el pasado 14 de julio de 2016. En dicho Reglamento se establecen obligaciones específicas de información, como es la emisión de formatos de información simplificada para los usuarios.

Dichos formatos deben ser proporcionados por los operadores por cada una de las ofertas dirigidas a los usuarios finales y deben estar disponibles en sus páginas web que utilicen en su relación con el público y donde publiquen sus ofertas, así como en todos sus puntos de venta, a solicitud de cualquier interesado. Asimismo, se establece la obligación de los operadores de poner a disposición de los usuarios los formatos de información previamente a la celebración de un contrato.

Dentro de la información considerada en los formatos se encuentra la descripción del servicio, precio del servicio y de instalación o activación, promociones, descuentos, información contractual, soporte a usuarios y quejas, entre otros.

Unión Internacional de Telecomunicaciones. (UIT)

El organismo internacional especializado en telecomunicaciones de la Organización de Naciones Unidas en su informe "Reglamentación y protección

del consumidor en el contexto de la convergencia” publicado en marzo de 2013, definió directrices y recomendaciones sobre los métodos y practicas idóneas relacionadas con la educación e información al consumidor. Dentro de las recomendaciones, la UIT señala que se debe garantizar que los consumidores tengan acceso a información exacta y oportuna.

Finalmente, dicha recomendación también se encuentra en el informe “Velar por el cumplimiento de las políticas y reglamentos nacionales sobre protección de los consumidores, principalmente en un entorno de convergencia” en el cual se señala que se debe garantizar que los consumidores puedan acceder rápidamente a información exacta, como la relativa a la velocidad y gestión de tráfico de datos.

III. IMPACTO DE LA REGULACIÓN.

7.- ¿El anteproyecto de regulación propuesto contiene disposiciones en materia de salud humana, animal o vegetal, seguridad, trabajo, medio ambiente o protección a los consumidores?

El proyecto de “Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones” no establece regulación en materia de salud humana, animal o vegetal, seguridad, trabajo y medio ambiente; pero sí, establece obligaciones que guardan relación directa con los derechos de los usuarios-consumidores.

8.- ¿El anteproyecto de regulación propuesto creará, modificará o eliminará trámites a su entrada en vigor?

El proyecto de “Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones” no crea, modifica o elimina ningún trámite al entrar en vigor.

No obstante lo anterior, es importante señalar que los formatos simplificados de información a que hace referencia el proyecto de Lineamientos fueron definidos en el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba la Modificación de los artículos 3, 4, 5, 6 y del Formato B. Formatos Específicos de Registro de Tarifas, así como la adición de los Anexos C. Formatos Simplificados de Información y D. Información y Métricas de

Formatos de Registro de Tarifas, del Acuerdo mediante el cual se establece el procedimiento para la presentación de la solicitud electrónica de Registro de Tarifas a los usuarios que deben cumplir los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones, al amparo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión” aprobado por el Pleno de este Instituto mediante Acuerdo P/IFT/081117/666 celebrado en su XLV Sesión Ordinaria celebrada el 8 de noviembre del 2017.

9.- Seleccione las disposiciones, obligaciones y/o acciones distintas a los trámites que correspondan a la propuesta de anteproyecto de regulación:

Tipo: Establecimiento de definiciones aplicables al proyecto de Lineamientos.

Artículos aplicables: 2

I. Autorizado.

Justificación: Se establece la presente definición atendiendo a la establecida en la fracción II del artículo 2 de los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad.

II. Equipo terminal.

Justificación: Se establece la presente definición atendiendo a la establecida en la fracción XI del lineamiento Segundo de los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia.

III. Formatos Simplificados de Información.

Justificación: La presente definición se establece con la finalidad de ser consistentes con lo establecido en el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba la Modificación de los artículos 3, 4, 5, 6 y del Formato B. Formatos Específicos de Registro de Tarifas, así como la adición de los Anexos C. Formatos Simplificados de Información y D. Información y Métricas de Formatos de Registro de Tarifas, del Acuerdo mediante el cual se establece el procedimiento para la presentación de la solicitud electrónica de Registro de Tarifas a los usuarios que deben cumplir los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones, al amparo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión” aprobado por el Pleno de este Instituto mediante Acuerdo P/IFT/081117/666 celebrado en su XLV Sesión Ordinaria celebrada el 8 de noviembre del 2017.

IV. Instituto.

Justificación: La definición propuesta fue elaborada atendiendo a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

V. Ley y VI. Lineamientos.

Justificación: Las definiciones propuestas fueron incluidas con la finalidad de que, en la lectura armónica del proyecto de Lineamientos, se tenga claridad que se hace referencia a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y al proyecto de Lineamiento materia del presente análisis.

VII. Paquetes.

Justificación: La definición incluida en el proyecto de Lineamientos fue elaborada considerando la establecida en el numeral 2.14 de la 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.

VIII. Penalidades.

Justificación: La definición establecida en el proyecto de Lineamientos atiende a las prácticas comerciales de los concesionarios y autorizados consistentes en establecer en sus contratos de adhesión cláusulas específicas de penalidades para los usuarios finales, y atendiendo a sus consecuencias jurídicas.

IX. Planes.

Justificación: El establecimiento de la definición de planes en el proyecto de Lineamientos, se hace con la finalidad de efectuar una distinción con el término "paquetes", en los que necesariamente se entiende la inclusión de dos o más servicios de telecomunicaciones.

X. Servicios adicionales.

Justificación: La definición incluida en el proyecto de Lineamientos fue elaborada considerando la establecida en el numeral 2.1 de la 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.

XI. Suscriptor(es).

Justificación: La definición incluida en el proyecto se hizo con la finalidad de que las personas que tiene tal carácter, puedan acceder a la información que, en cumplimiento al proyecto de Lineamientos, los concesionarios y autorizados deben publicar.

XII. Trámites.

Justificación: La definición incluida en el proyecto atiende a la necesidad de efectuar una clara distinción del término con los que ha definido el Instituto en materia de mejora regulatoria.

Tipo: Responsabilidad de los concesionarios y autorizados de que la publicación de la información relacionada con sus servicios de telecomunicaciones ofertados, cumpla con lo establecido en los Lineamientos materia del presente análisis.

Artículos aplicables: 3

Justificación: Con la inclusión de la obligación establecida en el artículo 3, la información que los concesionarios o autorizados difundan para la comercialización de sus servicios de telecomunicaciones deberá atender a las características establecidas en el proyecto de Lineamientos, y con ello se establece plenamente la responsabilidad de los agentes económicos de cumplir con las diversas disposiciones del proyecto en análisis.

Tipo: Obligación de que en la publicación de la información que establecen los presentes Lineamientos, los concesionarios y autorizados cumplan al menos con las siguientes características:

- I. Estar en idioma español sin perjuicio de que adicionalmente pueda presentarse en otra lengua nacional o idioma extranjero y, en el caso de las concesiones de uso social indígena, podrá estar en la lengua del pueblo originario que corresponda;
- II. Evitar términos o tecnicismos que no estén previamente descritos;
- III. Estar actualizada, por lo que no deberá publicarse información que no dé certeza a los usuarios finales o suscriptores por no encontrarse vigente;
- IV. Ser consultable y descargable por cualquier persona, sin restricciones y de manera sencilla, sin que medie solicitud o la necesidad de solventar requisitos previos para acceder a ella;
- V. En la publicidad que difundan los concesionarios y autorizados a través de Internet, se deberá incluir una leyenda que informe al público en general la dirección electrónica específica donde puede consultar la información que establecen los presentes Lineamientos, y
- VI. Ser completa, veraz, comprobable y exenta de imágenes, marcas, textos u otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión.

Artículos aplicables: 4

Justificación:

Con lo establecido en las fracciones I y II del artículo 4 del proyecto, se garantiza que la información que los concesionarios y autorizados publiquen en cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos, se encuentre disponible con características que permitan a los usuarios su comprensión y lectura.

Por otra parte, lo establecido en la fracción III, permite garantizar que se cumpla con el mandato establecido en el artículo 195 de la LFTR, relativo a que la información que se publique por los concesionarios y autorizados se encuentre actualizada.

En lo tocante a la fracción IV, promueve que cualquier persona tenga acceso a la información que los concesionarios y autorizados publiquen en cumplimiento a los Lineamientos, así como que pueda compartirla o difundirla.

Respecto a lo establecido en la fracción V, permite promover que los receptores de la publicidad que difundan los concesionarios y autorizados de sus servicios de telecomunicaciones, tengan conocimiento de la información que se establece en los Lineamientos relacionada con los servicios de telecomunicaciones, y cuenten con los elementos para poder tomar una decisión informada.

Finalmente, la obligación establecida en la fracción VI, se establece a fin de garantizar que la información que se publique en cumplimiento a los Lineamientos, no contenga elementos que induzcan o pueda inducir al error o bien generar confusión por engañosa o abusiva.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar los formatos simplificados de información para los usuarios expedidos por el Registro Público de Concesiones en sus respectivas páginas de Internet.

Artículos aplicables: 5

Justificación: Esta obligación permitirá que cualquier persona o usuario pueda conocer, previamente o después de la contratación de algún servicio de telecomunicaciones, las principales características de los servicios como son precio, servicios incluidos, consumos adicionales, descuentos por pago oportuno, penalización por pago tardío, plazo mínimo de permanencia e información adicional sobre atención a usuarios.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de establecer en sus respectivas páginas de Internet, para cada plan o paquete tarifario que comercialice, un apartado específico de detalles para que el usuario final o suscriptor pueda consultar y descargar los formatos simplificados de información.

Artículos aplicables: 6

Justificación: El hacer disponible los formatos simplificados de información en los portales de Internet de los concesionarios y autorizados permitirá a los usuarios y suscriptores contar con información específica de los planes o paquetes ofertados por este medio, así como poder descargar dichos formatos para poder contratar los servicios de telecomunicaciones con las características ofertadas,

o bien comparar los planes o paquetes ofertados por otro concesionario o autorizado.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de hacer del conocimiento y proporcionar a cualquier persona, los formatos simplificados de información previamente a la contratación de los servicios de telecomunicaciones, así como de proporcionarlos a los usuarios finales o suscriptores que los soliciten.

Artículos aplicables: 7

Justificación: La presente obligación se incluye en el proyecto con la finalidad de que las personas que acudan a contratar servicios de telecomunicaciones cuenten previamente con información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los servicios de telecomunicaciones ofertados.

Tipo: Obligación a cargo de los concesionarios y autorizados de publicar, la información relacionada con las penalidades, los equipos terminales, garantías contractuales, intereses y cualquier otro cargo que se pueda actualizar por la terminación de los contratos de adhesión.

Artículos aplicables: 8

Justificación: Esta obligación, además de atender a lo establecido en el artículo 195 de la LFTR, permitirá al usuario o suscriptor conocer previamente a la contratación de su servicio de telecomunicaciones, o en cualquier momento, la totalidad de gastos que tendría que cubrir por la terminación del contrato de adhesión, así como contar con información relacionada con pagos extemporáneos, penalidades, intereses y gastos asociados al equipo terminal, fianzas o depósitos.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relacionada con la contratación de los servicios de telecomunicaciones.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción I.

Justificación: La presente obligación permitirá que cualquier usuario o suscriptor cuente con la información relacionada con los procedimientos, requisitos, formas y lugares de contratación de los servicios de telecomunicaciones para poder acceder a ellos. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 195 de la LFTR.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relacionada con la cancelación de los servicios de telecomunicaciones.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción II.

Justificación: La presente obligación permitirá que los usuarios o suscriptores cuenten con la información relacionada con la cancelación de sus servicios, como son los procedimientos, requisitos, duración del procedimiento, persona

facultada para solicitarla, medios, formas, lugares, días y horarios para efectuarla. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 195 de la LFTR.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relacionada con la instalación y desinstalación de los servicios de telecomunicaciones.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción III.

Justificación: La presente obligación permitirá que los usuarios o suscriptores cuenten con la información relativa a los días y horas hábiles para que se lleve a cabo la instalación o desinstalación de equipos terminales.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relacionada con atención al público.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción IV.

Justificación: La presente obligación permitirá que los usuarios o suscriptores accedan a información sobre las oficinas o centros de atención al público, números telefónicos y medios electrónicos establecidos para dicho fin, así como los días y horarios de atención.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relacionada con todos los trámites relacionados con los servicios de telecomunicaciones que puedan realizar los usuarios o suscriptores.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción V.

Justificación: Con la publicación de la información por parte de los concesionarios y autorizados, se permitirá a los usuarios conocer los trámites relacionados con sus servicios de telecomunicaciones, los medios a través de los cuales puede realizarlos, la persona autorizada para efectuarlos, los requisitos, formalidades, plazos y, en su caso, el costo y los formatos solicitados.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relacionada con las opciones de pago de los servicios de telecomunicaciones que prestan a los usuarios.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción VI.

Justificación: Los usuarios o suscriptores podrán conocer las opciones con las que cuentan para efectuar el pago de los servicios de telecomunicaciones que tienen contratados y, en su caso, saber si la contratación de los servicios se encuentra condicionada a una forma determinada de pago o al pago de rentas por adelantado.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relativa a la presentación y seguimiento de quejas.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción VII.

Justificación: Los usuarios o suscriptores al acceder a la información publicada por los concesionarios y autorizados podrán conocer los diferentes canales de atención con que cuenta su prestador de servicios; el domicilio de oficinas físicas para la atención y seguimiento de quejas; número o números telefónicos, así como los medios electrónicos que se utilicen para la atención y seguimiento de quejas; los días y horarios de atención, el tiempo promedio y máximo de solución.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relativa a los parámetros de calidad con los que ofrecen los servicios de telecomunicaciones a sus usuarios o suscriptores.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción VIII.

Justificación: El acceso a la información relativa a los parámetros de calidad bajo los cuales los concesionarios y autorizados ofrecen sus servicios de telecomunicaciones, permitirá a los usuarios o suscriptores conocer la condiciones y características de calidad bajo las cuales les serán provistos los servicios. Lo anterior, en estricta concordancia con lo establecido en el artículo 195 de la LFTR.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relativa a las políticas de uso aplicables a sus servicios de telecomunicaciones.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción IX.

Justificación: El acceso a la información relativa a las políticas de uso que los concesionarios y autorizados definen respecto a sus servicios de telecomunicaciones, permitirá a los usuarios o suscriptores conocer las condiciones, reglas, límites o restricciones establecidas para la utilización de los servicios que tengan contratados o estén por contratar.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, los mapas de cobertura de sus servicios de telecomunicaciones.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción X.

Justificación: Con la finalidad de que los usuarios o suscriptores conozcan la cobertura de los servicios ofertados por los concesionarios y autorizados, se establece la obligación a cargo de los operadores de publicar los mapas de cobertura de sus redes, de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, información sobre el uso de sus servicios de telecomunicaciones fuera del país por parte de los usuarios.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción XI.

Justificación: La publicación de la información antes referida, permitirá a los usuarios o suscriptores conocer el procedimiento de activación y desactivación de los servicios de telecomunicaciones cuando se encuentren fuera del país, así como las tarifas, paquetes y promociones aplicables por cada uno de los servicios.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, información relacionada con los equipos terminales.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción XII.

Justificación: El cumplimiento de la obligación incluida en el proyecto, permitirá que los usuarios o suscriptores conozcan las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que ofrecen los concesionarios y autorizados; así como la información relacionada con el desbloqueo de los equipos terminales y saber si el concesionario o autorizado no cuenta con el equipo terminal adecuado para asegurar la provisión del servicio de telecomunicaciones contratado.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, información relacionada con los servicios adicionales.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción XIII.

Justificación: Esta obligación, además de atender a lo establecido en el artículo 195 de la LFTR, permitirá al usuario o suscriptor conocer los servicios adicionales que comercializa el concesionario o autorizado, así como la forma de cancelarlos.

Tipo: Obligación de publicar información relacionada con los servicios prestados por terceros, a cargo de aquellos 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 y, facturen o realicen cargos a los usuarios por concepto de estos servicios.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción XIV.

Justificación: El cumplimiento de esta obligación permitirá al usuario o suscriptor conocer información básica de los servicios prestados por terceros, como es el nombre comercial y razón social del prestador de servicios; domicilio y teléfono

destinados para la atención de los usuarios o suscriptores; la descripción de los servicios; tarifas; restricciones; términos y condiciones; procedimientos de contratación y cancelación, así como el procedimiento de cobro y facturación.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relacionada con las compensaciones y/o bonificaciones establecidas en sus contratos de adhesión.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción XV.

Justificación: La publicación de la información permitirá que los usuarios o suscriptores conozcan antes o después de haber celebrado un contrato de adhesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones, la información relativa a las compensaciones y bonificaciones, como los casos en los que sean procedentes; medios y mecanismos bajo los cuales puedan exigirse; plazos en los que se realizarán, la forma en que se realizará y comprobará su pago al usuario.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar, atendiendo a los criterios y características establecidas en los Lineamientos, la información relacionada con cualquier cargo que pueda efectuar a los usuarios o suscriptores vinculado con la prestación de los servicios.

Artículos aplicables: Artículo 9, fracción XVI.

Justificación: El cumplimiento de esta obligación permitirá al usuario o suscriptor conocer la información relativa a cualquier otro cargo registrado ante el Instituto que los concesionarios o autorizados pueden efectuarle derivado de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

10.- ¿Cuáles serían los efectos del anteproyecto de regulación sobre la competencia y libre concurrencia en los mercados, así como sobre el comercio nacional e internacional?

Las obligaciones contenidas en el proyecto sujeto al presente análisis son promotoras de la competencia toda vez que permitirán que las personas interesadas en contratar algún servicio de telecomunicaciones, puedan acceder a información transparente, comparable y actualizada que les permita tomar una decisión informada y acorde a sus necesidades y elegir el servicio del concesionario o autorizado que mejores condiciones ofrezca.

Adicionalmente, la información que los concesionarios y autorizados publiquen en cumplimiento a los Lineamientos en comento, promoverá la eliminación de asimetrías de información respecto a los servicios de telecomunicaciones.

11.- ¿Cuáles serían los efectos del anteproyecto de regulación sobre los precios, calidad y disponibilidad de bienes y servicios para el consumidor en los mercados?

El proyecto de Lineamientos en análisis no considera la regulación directa o específica relacionada con precios, calidad y disponibilidad de bienes o servicios; sin embargo, considera que la información vinculada con estos tres rubros se haga disponible para los usuarios o suscriptores de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

12.- ¿El anteproyecto de regulación contempla esquemas que impactan de manera diferenciada a sectores, industria o agentes económicos? (por ejemplo, las micro, pequeñas y medianas empresas):

El proyecto de "Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones" no contempla esquemas de regulación que impacten de manera diferenciada a sectores, industrias o agentes económicos.

13.- Proporcione la estimación de los costos en los que podrían incurrir cada particular, grupo de particulares o industria a razón de la entrada en vigor del anteproyecto de regulación:

Con la finalidad de analizar los posibles costos en los que podría incurrir la industria por la entrada en vigor de los presentes Lineamientos se expone lo siguiente:

Artículo 4, fracción V.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de incluir en su publicidad que difunden a través de Internet, una leyenda que informe al usuario o suscriptor la dirección electrónica específica donde puede consultar la información que establecen los presentes Lineamientos.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 1676 concesionarios, autorizados y permisionarios prestadores de servicios de telecomunicaciones.

El número aproximado de agentes económicos corresponde a la información reportada por el Registro Público de Concesiones el 13 de noviembre de 2019.

Costo unitario: No cuantificable

Se considera que la inclusión de la dirección electrónica en la publicidad de los concesionarios y autorizados que difunden a través de medios electrónicos, no genera un costo adicional, toda vez que la obligación no es crear nuevos materiales publicitarios distintos a los que actualmente ya se generan y difunden por los agentes económicos.

Frecuencia anual: Permanente.

Artículo 5.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar en sus respectivas páginas de Internet, los formatos simplificados de información.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 1676 concesionarios, autorizados y permisionarios prestadores de servicios de telecomunicaciones.

El número aproximado de agentes económicos corresponde a la información reportada por el Registro Público de Concesiones el 13 de noviembre de 2019.

Costo unitario: No cuantificable.

Resulta pertinente señalar que se considera que la obligación no genera costos económicos adicionales toda vez que la difusión será a través de un medio propio de los concesionarios y autorizados como son sus páginas de Internet.

Ahora bien, respecto a los posibles costos administrativos por la generación de los formatos simplificados de información, es importante destacar que este Instituto tendrá a su cargo la emisión de dichos formatos, una vez que cada concesionario o autorizado inscriba en el Registro Público de Concesiones una tarifa de sus servicios que oferta al público en general. Por ende, se considera que no se generará ningún costo de esta naturaleza; lo anterior, de conformidad con lo establecido en el "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba la Modificación de los artículos 3, 4, 5, 6 y del Formato B. Formatos Específicos de Registro de Tarifas, así como la adición de los Anexos C. Formatos Simplificados de información y D. Información y Métricas de Formatos de Registro de Tarifas, del Acuerdo mediante el cual se establece el procedimiento para la presentación de la solicitud electrónica de Registro de Tarifas a los usuarios que deben cumplir los concesionarios y autorizados de

servicios de telecomunicaciones, al amparo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión” aprobado por el Pleno de este Instituto mediante Acuerdo P/IFT/081117/666 celebrado en su XLV Sesión Ordinaria celebrada el 8 de noviembre del 2017.

Por otra parte, con relación a la modificación del trámite de registro de tarifas UCS-01-005, para la generación de los formatos simplificados de información, el análisis respectivo fue realizado previamente por la Unidad de Concesiones y Servicios, para la aprobación del Acuerdo P/IFT/081117/666 referido en el párrafo inmediato anterior.

Frecuencia anual: Permanente.

Artículo 6.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de establecer en sus páginas de Internet, para cada plan o paquete, un apartado específico de detalles para la consulta y descargar los formatos simplificados de información.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 1676 concesionarios, autorizados y permisionarios prestadores de servicios de telecomunicaciones.

El número aproximado de agentes económicos corresponde a la información reportada por el Registro Público de Concesiones el 13 de noviembre de 2019.

Costo unitario: No cuantificable

Como se ha señalado, se considera que la obligación no genera costos económicos adicionales toda vez que la difusión de los formatos simplificados de información, será a través de un medio propio de los concesionarios y autorizados como son sus páginas de Internet; asimismo, considerando que a través de este medio los sujetos obligados actualmente ofertan sus servicios al público en general.

Frecuencia anual: Permanente.

Artículo 7.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de proporcionar en sus puntos de venta y en las instalaciones que tengan destinadas para atención de usuarios, los formatos simplificados de información a cualquier persona que lo

solicite, a través de medios físicos o electrónicos que determinen los Concesionarios y Autorizados.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 1676 concesionarios, autorizados y permisionarios prestadores de servicios de telecomunicaciones.

El número aproximado de agentes económicos corresponde a la información reportada por el Registro Público de Concesiones el 13 de noviembre de 2019.

Costo unitario: No cuantificable

Se considera que la generación de los formatos simplificados de información no genera costos económicos adicionales, toda vez que los mismos son expedidos automáticamente por el Registro Electrónico de Tarifas en formato electrónico al momento en que los concesionarios o autorizados inscriben una tarifa, y los concesionarios y autorizados deberán proporcionarlos en el mismo formato o físicamente a cualquier persona que lo solicite.

Asimismo, debe considerarse que actualmente los concesionarios y autorizados ya se encuentran obligados a proporcionar a los usuarios información sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio, de conformidad con el primer párrafo del artículo 195 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Frecuencia anual: Permanente.

Artículo 8.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar en sus páginas de Internet información relacionada con penalidades, equipo terminal, garantías contractuales, intereses y otros cargos relacionados con la terminación de contrato.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 1676 concesionarios, autorizados y permisionarios prestadores de servicios de telecomunicaciones.

El número aproximado de agentes económicos corresponde a la información reportada por el Registro Público de Concesiones el 13 de noviembre de 2019.

Costo unitario: No cuantificable

Se considera que el cumplimiento de la presente obligación no generará costos adicionales a los concesionarios y autorizados toda vez que actualmente ya se encuentran obligados a informar a los usuarios finales sobre las condiciones bajo las cuales se prestarán los servicios de telecomunicaciones (Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la NOM-184-SCFI-2018).

Frecuencia anual: Permanente.

Artículo 9.

Tipo: Obligación de los concesionarios y autorizados de publicar en sus páginas de Internet información relacionada con el acceso y utilización de los servicios, como: contratación, cancelación de los servicios y servicios adicionales, instalación, atención al público, trámites, pagos, quejas, calidad, políticas de uso, mapas de cobertura, uso de los servicios fuera del país, equipos terminales, otros servicios prestados por terceros, compensaciones y bonificaciones, así como cualquier otro gasto relacionado con la prestación del servicio.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 1676 concesionarios, autorizados y permisionarios prestadores de servicios de telecomunicaciones.

El número aproximado de agentes económicos corresponde a la información reportada por el Registro Público de Concesiones el 13 de noviembre de 2019.

Costo unitario: No cuantificable

Se considera que el cumplimiento de la presente obligación no generará costos adicionales a los concesionarios y autorizados toda vez que actualmente ya cuentan con la información establecida en el artículo 10 del proyecto de Lineamientos, y se encuentran obligados a informar a los usuarios finales sobre las condiciones bajo las cuales se prestarán los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la propia Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como en la NOM-184-SCFI-2018. Asimismo, se considera que no se generan costos adicionales, tomando en cuenta que los agentes económicos involucrados, deberán proporcionar la información a través de los medios que tienen ya habilitados, y no así, generar nuevos medios.

Frecuencia anual: Permanente.

14.- Proporcione la estimación de los beneficios que se podrían generar para cada particular, grupo de particulares o industria a razón de la entrada en vigor del anteproyecto de regulación:

a) Tipo: Acceso a información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones.

Con la implementación del presente proyecto, se promueve que cualquier persona, usuarios y suscriptores, tengan acceso a la información sobre los servicios de telecomunicaciones ofertados en el mercado por los diversos prestadores de servicios de telecomunicaciones que les permita comparar y tomar la mejor decisión acorde a sus necesidades.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 1676 concesionarios, autorizados y permisionarios prestadores de servicios de telecomunicaciones.

El número aproximado de agentes económicos corresponde a la información reportada por el Registro Público de Concesiones el 13 de noviembre de 2019.

Beneficio unitario: Se considera que la emisión de los Lineamientos en cuestión garantizará a cualquier persona, usuarios y suscriptores de los servicios de telecomunicaciones tener acceso a información de forma clara, comprensible y fácilmente accesible que les permita tomar decisiones informadas y con los elementos necesarios al momento de acceder, contratar y utilizar los servicios de telecomunicaciones.

Frecuencia anual: Los beneficios con la emisión de los Lineamientos serán constantes y permanentes.

b) Tipo: Promover la eliminación de asimetrías de la información.

Dentro de los beneficios que trae el proyecto de Lineamientos se encuentra la eliminación de asimetrías de información que deparan en perjuicio de los usuarios o suscriptores por no contar con información completa, veraz y oportuna sobre los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, se promueve que los usuarios y suscriptores accedan a información que no induzca al error o confusión por considerarse engañosa o abusiva.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 1676 concesionarios, autorizados y permisionarios prestadores de servicios de telecomunicaciones.

El número aproximado de agentes económicos corresponde a la información reportada por el Registro Público de Concesiones el 13 de noviembre de 2019.

Beneficio unitario: La emisión de los Lineamientos en cuestión permitirá a los usuarios y suscriptores acceder a mayores elementos de información que les ayudará a analizar, comparar y elegir al prestador de servicios que mejores condiciones les ofrezca.

Asimismo, se promueve el ejercicio de otros derechos de los cuales los usuarios y suscriptores son titulares, como la libertad de elegir, contratar y conocer las condiciones comerciales, exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo.

Frecuencia anual: Los beneficios con la emisión de los Lineamientos serán constantes y permanentes.

15.- Justifique que los beneficios que se podrían generar a razón de la entrada en vigor del presente anteproyecto de regulación son superiores a los costos de su cumplimiento:

Beneficio 1: Se promueve y protege el derecho de los usuarios de acceder a información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los servicios de telecomunicaciones.

Beneficio 2: Se garantiza la protección y ejercicio de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Beneficio 3: Se empodera a los usuarios con información completa, veraz y oportuna sobre los servicios de telecomunicaciones.

Beneficio 4: Se previene que los usuarios accedan a información que induzca al error o confusión por engañosa o abusiva, y finalmente se promueve la eliminación de asimetrías de información.

Beneficio 5: Se otorga certeza jurídica a los prestadores de servicios de telecomunicaciones al establecer de manera clara y detallada, las acciones

que tiene que ejecutar para garantizar el derecho de los usuarios de acceso a la información relacionada con los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

IV. CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.

16.- Describa los recursos, la forma y/o los mecanismos públicos y privados a través de los cuales se implementarán las medidas regulatorias propuestas por el anteproyecto de regulación:

Cada proveedor de servicios de telecomunicaciones será responsable de realizar las adecuaciones en sus portales de Internet, así como de implementar y costear los recursos que se requieran para implementar el presente anteproyecto de regulación.

Por lo que hace a los mecanismos públicos con los cuales se implementarán las medidas regulatorias propuestas en el anteproyecto de regulación, se comenta que la expedición de los formatos simplificados de información que los concesionarios y autorizados deberán publicar en sus portales de Internet, serán expedidos por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas, mediante los recursos materiales y humanos con los que actualmente cuenta el Instituto, por lo que no se requerirá de recursos adicionales.

Es importante señalar, que los formatos simplificados de información fueron definidos con el "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba la Modificación de los artículos 3, 4, 5, 6 y del Formato B. Formatos Específicos de Registro de Tarifas, así como la adición de los Anexos C. Formatos Simplificados de Información y D. Información y Métricas de Formatos de Registro de Tarifas, del Acuerdo mediante el cual se establece el procedimiento para la presentación de la solicitud electrónica de Registro de Tarifas a los usuarios que deben cumplir los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones, al amparo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión" aprobado por el Pleno de este Instituto mediante Acuerdo P/IFT/081117/666 celebrado en su XLV Sesión Ordinaria celebrada el 8 de noviembre del 2017.

Asimismo, con la finalidad informar a los usuarios sobre su derecho de acceder a la información y formatos que definen los Lineamientos, el Instituto destinará recursos públicos para realizar campañas anuales de difusión, que incluyan la elaboración de materiales que permitan informar a los usuarios sobre la existencia de éste y sus demás derechos.

17.- Describa los esquemas de verificación y vigilancia, así como las sanciones que asegurarán el cumplimiento de las medidas propuesta por el anteproyecto de regulación:

En el proyecto de Lineamientos establece en sus artículos 10 y 11, los esquemas de supervisión y verificación del cumplimiento de las obligaciones que en su cuerpo establece; dichos artículos señalan:

“Artículo 10. Sin perjuicio de las facultades conferidas a la Procuraduría Federal del Consumidor, el Instituto, en términos de lo dispuesto en el artículo 293 de la Ley, podrá verificar que los concesionarios y autorizados proporcionen al público información completa y veraz sobre los servicios públicos de telecomunicaciones que prestan.

Artículo 11. El Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, publicará en su portal de Internet, las direcciones electrónicas en donde los concesionarios y autorizados publican la información prevista en los Capítulos Tercero y Cuarto de los presentes Lineamientos.”

Atendiendo a lo anterior, el Instituto conforme a los plazos y requisitos establecidos en la normatividad aplicable, podrá llevar a cabo las acciones de supervisión y verificación de las obligaciones establecidas en los Lineamientos, en las instalaciones donde los concesionarios y autorizados dan atención a sus usuarios o bien en sus portales de Internet.

Por otra parte, respecto a las sanciones por el incumplimiento a lo dispuesto en los Lineamientos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en su Título Décimo Quinto, ya establece el régimen de sanciones aplicable a la infracción de disposiciones administrativas.

Lo anterior, atendiendo a lo establecido en los artículos 15, fracciones XXVII, XXX y LVI, 195, 291, 292, 293, 294, 296, 297, 298, 299, 300, 301 y 302 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

V. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.

18.- Describa la forma y los medios a través de los cuales serán evaluados los logros de los objetivos del anteproyecto de regulación, así como el posible plazo para ello:

Considerando que la implementación del proyecto de Lineamientos tendrá un impacto directo en el ejercicio de los derechos de los usuarios, se desarrollarán preguntas específicas dentro de las Encuestas Trimestrales de Satisfacción del Usuario que realiza la Coordinación General de Política del Usuario, a efecto de conocer el impacto del proyecto en los usuarios.

Dichas preguntas estarán enfocadas a conocer si los usuarios conocen y acceden a la información que se difunde en cumplimiento a los Lineamientos, incluyendo los formatos simplificados de información; así como conocer la facilidad con la que los usuarios acceden a la información y las experiencias que han tendido al solicitar acceso a la misma.

VI. CONSULTA PÚBLICA.

19.- ¿Se consultó a las partes y/o grupos interesados en la elaboración del presente anteproyecto de regulación?

Tipo: Consulta Pública.

Nombre del particular: Se recibieron 19 participaciones durante el proceso de consulta pública:

Nombre
Alestra, S. de R.L. de C.V.
Asociación Nacional de Telecomunicaciones
Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.
Avantel, S. de R.L. de C.V.
Axtel, S.A.B. de C.V.
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.
José Gabriel Canche May
Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información

Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.
Bestphone S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Cable y Comunicación de Campeche S.A. de C.V., Cablevisión S.A. de C.V. y Grupo Cable de San Luis Potosí, S.A. de C.V.
GSMA Latin America
Ivan Ruíz
Mega Cable, S.A. de C.V.
Normalización y Certificación Electrónica
Pegaso PCS, S.A. de C.V. y Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V.
Procuraduría Federal del Consumidor
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.
5G Americas

Opinión expuesta: Los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas respecto del Anteproyecto materia de dicha consulta pública se encuentran visibles en el siguiente vínculo electrónico: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-respecto-de-los-lineamientos-generales-para-la-publicacion-de-informacion>

¿Fue incluida o no incluida? Las opiniones emitidas en el proceso de consulta pública fueron analizadas y se determinó la procedencia de algunas opiniones que permitieron robustecer el proyecto regulatorio.

Justificación: Las opiniones vertidas al proyecto permitieron identificar áreas de oportunidad, realizar precisiones y mejorar el instrumento regulatorio materia del presente análisis, logrando clarificar y robustecer su contenido. Por otra parte, es de precisar que las respuestas y comentarios a las participaciones recibidas durante el periodo de consulta pública, estarán disponibles en la página de Internet del Instituto.

VII. FUENTE CONSULTADAS, ANEXOS O CUALQUIER OTRA DOCUMENTACIÓN DE INTERÉS.

20.- Enliste los datos bibliográficos o las direcciones electrónicas consultadas para el diseño y redacción del anteproyecto de regulación.

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Normatividad Internacional existente en materia de provisión de información a usuarios de servicios de telecomunicaciones:

País	Autoridad	Norma	URL de Consulta
Alemania	Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen	TK-Transparenzverordnung	https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Vertragsfragen/Transparenz/Transparenz-node.html
Australia	Australian Communications and Media Authority	Under the Telecommunications Consumer Protections (TCP) Code	http://www.acma.gov.au/theACMA/what-information-should-be-on-a-service-providers-website-acma
China	Office of the Communications Authority	Guidelines on Publication and Filing of Tariff	http://www.coms-auth.hk/filemanager/statement/en/upload/187/gn201307e.pdf
España	Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones	http://www.minetad.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Novedades/Paginas/Ley_General_de_Telecomunicaciones.aspx
Estados Unidos de América	Federal Communications Commission	Consumer Labels for Broadband Services	https://www.fcc.gov/consumers/guides/consumer-labels-broadband-services
Portugal	Autoridad Nacional de Comunicações	Regulation on pre-contractual and contractual information in the context of electronic communications	http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1391712#.V-rvICHhCUk