

Fecha de elaboración: 12 de diciembre de 2019.

INFORME QUE PRESENTA EL RESUMEN DE LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS CONCRETAS, PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA DEL “ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, ASÍ COMO DE LAS CONSIDERACIONES DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO A LOS MISMOS.

### Descripción y objetivos de la Consulta Pública.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo “Instituto”) con la finalidad de fomentar la transparencia y la participación ciudadana en la elaboración de regulaciones, y con el objetivo de obtener comentarios, opiniones y aportaciones, sometió a consulta pública el “ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES” (en lo sucesivo “Anteproyecto”) durante el periodo comprendido del 3 de mayo al 14 de junio de 2016 (30 días hábiles). Una vez concluido el plazo de consulta respectivo, se publicaron en el portal de Internet del Instituto todos y cada uno de los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas respecto del Anteproyecto.

### Responsable de la Consulta Pública.

Coordinación General de Política del Usuario.

### Participantes.

Durante la Consulta Pública se recibieron un total de 19 documentos con comentarios, opiniones y aportaciones, mismos que pueden agruparse de la siguiente forma:

- **Industria** (15): ALESTRA, ANATEL, ASIET, AT&T, AVANTEL, AXTEL, CABLEMÁS, CANIETI, SKY, GRUPO TELEVISIA, GSMA, MEGACABLE, PEGASO, TELMEX y 5G AMERICAS.
- **Personas Físicas** (2): José Gabriel Canche e Ivan Ruíz.
- **Otros:** (2): PROFECO y NYCE.

Identificador	Nombre
ALESTRA	Alestra, S. de R.L. de C.V.
ANATEL	Asociación Nacional de Telecomunicaciones
ASIET	Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones
AT&T	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.
AVANTEL	Avantel, S. de R.L. de C.V.
AXTEL	Axtel, S.A.B. de C.V.
CABLEMÁS	Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.
CANCHE	José Gabriel Canche May
CANIETI	Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
SKY	Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.
GRUPO TELEVISIA	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	GSMA Latin America
IVAN RUÍZ	Ivan Ruíz
MEGACABLE	Mega Cable, S.A. de C.V.
NYCE	Normalización y Certificación Electrónica
PEGASO	Pegaso PCS, S.A. de C.V. y Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V.
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
TELMEX	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.
5G AMERICAS	5G Americas

A fin de atender los comentarios, opiniones y manifestaciones recibidas, la Coordinación General de Política del Usuario identificó diversos temas coincidentes y reiterados en su contenido, mismos que a continuación se agrupan y se responden en el orden en que cada uno de éstos aparecen en el Anteproyecto. Aunado a lo anterior, es de mencionar que todas las opiniones y pronunciamientos recibidos, se encuentran disponibles para su consulta en la página de Internet del Instituto.

## CAPÍTULO PRIMERO - DISPOSICIONES GENERALES

### I. ARTÍCULO 1.

La industria señala que las obligaciones que se le impone a los concesionarios y autorizado relativas a la publicación de información, se contraponen o incrementa las obligaciones establecidas en el artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y se establecen supuestos ambiguos y difíciles de definir. Por lo que solicitan se ajuste el proyecto a los principios establecidos en dicho artículo de la LFPC. Asimismo, se señala que la "obligación" que se pretende incluir en este artículo es propia de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco).

Por otra parte, la industria señala la conveniencia de definir qué se entiende por gastos eventuales, así como precisar que los Lineamientos solo son aplicables a los concesionarios y autorizados respecto de sus contratos de adhesión. Adicionalmente, manifiesta una persona física que las obligaciones de información no pueden ser iguales para el Agente Económico Preponderante que para el resto de los concesionarios y autorizados por lo que se sugiere se incluya un apartado en el que se impongan obligaciones para éste.

Por otra parte, la Profeco propone se realice la homologación del término "servicios" por "servicios de telecomunicaciones", así como definir el medio de difusión de la información considerada en el proyecto.

#### Consideraciones

Es importante señalar que la redacción del artículo 1º es atendiendo a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 195 de la LFTR, en el cual se estableció la información y las características que deben ser consideradas por el Instituto al emitir las disposiciones que nos ocupan. Asimismo, se considera oportuno destacar que el propio legislador en el artículo 195 de la LFTR, estableció plenamente la facultad de este Instituto para emitir los Lineamientos en cuestión.

Por otra parte, se señala que en el artículo 9 del proyecto de Lineamientos, se establece aquella información relacionada con los gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato de adhesión que los concesionarios y autorizados deberán publicar para conocimiento de los usuarios.

Asimismo, se debe considerar que el artículo 195 de la LFTR, señala que los concesionarios y autorizados, sin distinguir si prestan o no servicios a “grandes consumidores”, deben de publicar la información señalada en dicho numeral.

En ese sentido, también es importante señalar que en el artículo 195 de la LFTR se establece que el Instituto emitirá las disposiciones que establezcan las condiciones para que los concesionarios y autorizados publiquen información, sin hacer distinción del agente económico preponderante, motivo por el cual también le resultan aplicables los Lineamientos que nos ocupan.

Finalmente, se realizaron las adecuaciones en la redacción para agregar la palabra “telecomunicaciones” y quedar como “servicios de telecomunicaciones”; asimismo, se definieron los medios por los cuales se publicará la información que se establece en el proyecto de Lineamientos.

## II. ARTÍCULO 2.

Se recibieron comentarios generales en el sentido de incorporar definiciones en el artículo, como son: accesibilidad, concesionario, comercializadora, publicidad y tarifa.

### Consideraciones

Del análisis a las propuestas de inclusión de definiciones, se consideró conveniente no incluirlas toda vez que dentro del contenido del proyecto Lineamientos no se hace referencia a ellas y algunas ya se encuentran definidas en la propia LFTR; o bien, en el contexto en el que se utilizan las palabras propuestas permite entender su alcance.

## III. ARTÍCULO 2, FRACCIÓN I.

La industria sugiere cambiar el término “autorizado” por “comercializadora” considerando que el primero de ellos no se encuentra definido en la LFTR.

### Consideraciones

Con relación a la opinión antes señalada, resulta importante destacar que se incluyó la definición de autorizado establecida por el Pleno de este Instituto en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad.

#### IV. ARTÍCULO 2, FRACCIÓN II.

La industria sugiere eliminar la frase “consta en formatos uniformes” y la PROFECO sugiere agregar a las definiciones el “Contrato tipo”.

##### Consideraciones

Se consideró conveniente eliminar la definición de “Contrato de adhesión” del proyecto de Lineamientos, considerando que la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en su artículo 85, define que se entenderá por dicho concepto.

#### V. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN III.

Dentro de las participaciones se recomienda sustituir la definición por: *“Todo equipo destinado a ser conectado a la Red Pública de Telecomunicaciones capaz de procesar, recibir, conmutar, o transmitir señales por medio de conexiones de radio o cable, a través de un punto de conexión terminal”*, así como homologar el término “red pública” a “red pública de telecomunicaciones”.

##### Consideraciones

Se considera conveniente mantener parte de la redacción incluida en el anteproyecto de Lineamientos para ser consistente con las definiciones establecidas por el Instituto en otras disposiciones administrativas vigentes; por otra parte, se atiende la propuesta de homologar a “red pública de telecomunicaciones”.

#### VI. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN IV.

Se sugiere no especificar el tipo de garantía y señalar que deberá ser devuelta al suscriptor una vez concluido con lo establecido en el contrato de adhesión.

##### Consideraciones

La propuesta de establecer una obligación de devolución de la garantía es relevante, sin embargo, no se considera conveniente establecer obligaciones en una definición de los Lineamientos; sin embargo, se consideró conveniente eliminar la definición en el proyecto de Lineamientos, toda vez que dentro de los contratos de adhesión se establecen diversos mecanismos para garantizar su cumplimiento.

#### VII. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN V.

Dentro de los comentarios recibidos se señala que se genera confusión respecto a si el anteproyecto requiere que la información referida en los diversos artículos sea publicada en todos y cada uno de los elementos que integran la definición de información completa; asimismo, se propone que se haga referencia a los contratos de adhesión y se incluyan obligaciones a cargo de los concesionarios y autorizados de explicar los términos y condiciones de las promociones, así como avisar con al menos 30 días de anticipación la finalización de las mismas.

##### Consideraciones

Atendiendo a las modificaciones efectuadas al proyecto derivado de los comentarios recibidos y con la finalidad de evitar la inclusión de términos que puedan generar incertidumbre jurídica, se consideró conveniente eliminar la definición en el proyecto de Lineamientos.

#### VIII. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN VI.

Se propone realizar adecuaciones en la redacción a fin de considerar los elementos de información que no son estáticos o son factores ajenos al proveedor, así como considerar que el proveedor es quien comprobará que la información o publicidad sea veraz, comprobable y clara.

##### Consideraciones

Atendiendo a las modificaciones efectuadas al proyecto derivado de los comentarios recibidos y con la finalidad de evitar la inclusión de términos que puedan generar incertidumbre jurídica, se consideró conveniente eliminar la definición en el proyecto de Lineamientos.

#### IX. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN X.

La industria propone homologar las definiciones de "Oferta" y "Promoción", o bien eliminar el primero y dejar únicamente "Promoción", tomando en consideración lo establecido en el artículo 46 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

### Consideraciones

Tomando en consideración lo establecido en el artículo 46 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), se considera pertinente atender las observaciones emitidas, por ende, se eliminan las definiciones de "Oferta" y "Promociones".

#### **X. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN XI.**

Dentro de las participaciones recibidas, se propone se haga referencia a la LFTR y a la LFPC en la definición de penas convencionales.

### Consideraciones

Se considera pertinente mantener parte de la redacción, atendiendo a que las disposiciones legales citadas no contienen una definición de "penas convencionales", asimismo, con la finalidad de no establecer en los Lineamientos las características que deberán cumplir las penas convencionales, toda vez que no es el objeto del proyecto.

#### **XI. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN XII.**

La industria propone realizar una adecuación en la redacción de la definición de "Planes o paquetes", consistente en adicionar la característica "individual".

### Consideraciones

Atendiendo al comentario y con la finalidad de dar mayor claridad se realiza la separación de las definiciones de plan y paquete en el proyecto de Lineamientos.

#### **XII. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN XIII.**

La industria señala que el plazo forzoso no necesariamente se establece en los contratos de adhesión, asimismo, la PROFECO propone se incluya en la definición el equipo terminal dentro de la definición de plazo forzoso y adicionar que el plazo deberá ser justificado.

### Consideraciones

Del análisis a los comentarios y derivado de las adecuaciones efectuadas al proyecto de Lineamientos, se consideró pertinente su eliminación toda vez que dicho término no es utilizado en las disposiciones que componen el proyecto.

### **XIII. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN XIV.**

Se recibió una propuesta de modificación a la redacción de la definición de “Política de uso” por parte de la PROFECO, así como la propuesta de establecer que el Instituto revisará y autorizará las políticas de uso a fin de que se ajusten al contrato de adhesión.

#### Consideraciones

Es importante señalar que este Instituto actualmente ya no revisa ni autoriza el contenido de los contratos de adhesión previamente inscritos ante la Procuraduría Federal del Consumidor, motivo por el cual se mantiene la redacción del anteproyecto, pero se reubica la definición como una obligación en la fracción IX del artículo 9 del proyecto de Lineamientos, con la finalidad de que los concesionarios y autorizados, atendiendo a los criterios establecidos en el proyecto de Lineamientos, publiquen aquella información relacionada con las políticas de uso de los servicios de telecomunicaciones.

### **XIV. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN XV.**

Se recibieron comentarios por parte de la industria en el sentido de realizar precisiones a la definición de “Promociones” y homologarla a la establecida en el artículo 46 de la LFPC, asimismo, se propuso incluir una vigencia determinada e indicar los términos, condiciones y los parámetros que rigen las promociones.

#### Consideraciones

Tomando en consideración lo establecido en el artículo 46 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se considera pertinente atender las observaciones emitidas, por ende, se eliminan las definiciones de “Oferta” y “Promociones”.

### **XV. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN XVI.**

La industria sugiere eliminar la palabra “Conjunto” en la definición de “Servicios adicionales”, dado que en caso contrario se entenderá que sólo cuando se trate de 2 o más servicios serán servicios adicionales.

#### Consideraciones

Se considera pertinente atender el comentario formulado y se realizan las adecuaciones a la redacción para mayor claridad.

### **XVI. ARTÍCULO 2 FRACCIÓN XIX**

En las participaciones de la consulta pública se sugiere utilizar únicamente el término “usuario final” considerando que se encuentra definida en la LFTR y es más amplia; asimismo, se propone hacer referencia a la definición de consumidor contenida en la LFPC.

#### Consideraciones

Se considera conveniente eliminar la definición de “usuario final” en el proyecto, toda vez que la LFTR ya la considera en la fracción LXXI de su artículo 3°.

### **XVII. ARTÍCULO 3**

La industria señala que las especificaciones respecto al tipo de información y los medios para publicarla no son claros.

#### Consideraciones

Se considera pertinente la observación y se realizan adecuaciones a la redacción de los artículos 4 y 7 del proyecto con la finalidad de clarificar el medio de difusión de la información que se establece en los Lineamientos.

## **CAPÍTULO SEGUNDO - DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN**

### **XVIII. ARTÍCULOS 4, 5 y 6.**

Respecto del contenido de los artículos antes señalados, la industria manifestó diversas inquietudes relacionadas con el medio por el cual se tendría que difundir la información que establecen los Lineamientos, el cúmulo de información definida, formas de acreditar el cumplimiento,

sobrerregulación, así como relacionadas con los principios de transparente, comparable, adecuada y actualizada.

Asimismo, se recibieron comentarios por parte de la PROFECO y propuestas de redacción respecto al contenido de los artículos 4 y 5 del proyecto.

### Consideraciones

Con relación a los diversos comentarios vertidos sobre los artículos referidos en el presente apartado, este Instituto considera oportuno sean atendidos y efectuará diversas modificaciones al proyecto de Lineamientos, con la finalidad de establecer claramente la información y los medios para su publicación, definir formatos específicos para transmitir al usuario la información básica de los servicios de telecomunicaciones que les permita comparar los diversos planes o paquetes ofertados por los concesionarios y autorizados.

Asimismo, las modificaciones al proyecto, están orientadas a disminuir las cargas a los regulados, estableciendo un formato de información simplificada para el usuario, mismo que se generará de manera automática al momento de que se inscriban las tarifas de los concesionarios y autorizados en el Registro Público de Concesiones, 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de diciembre de 2017.

Finalmente, en atención a los diversos comentarios, se eliminó el contenido del artículo 6 del anteproyecto de Lineamientos, tomando en consideración que con las adecuaciones efectuadas se atiende la finalidad que dicho numeral perseguía.

## **XIX. ARTÍCULO 7**

Los operadores manifiestan que con la redacción del artículo se está imponiendo una doble regulación y la forma en que están redactadas las características genera confusión; por otra parte, se comenta que se debe acotar los elementos a los que apliquen.

### Consideraciones

Se considera conveniente atender el comentario y se acota que las características definidas resultan aplicables a la publicación de la información que se establece en el propio anteproyecto, motivo por el cual se efectúan las adecuaciones correspondientes. Ahora bien, es importante señalar que las características establecidas, si bien algunas están consideradas en la NOM-SCFI-184-2018, la información a la que resultan aplicables no es la misma, motivo por el cual se estima conveniente mantener la redacción de algunas de las fracciones que componen el artículo.

#### **XX. FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 7**

La PROFECO y la industria realizan diversas propuestas de redacción con la finalidad de señalar que la información estará en idioma español, sin menoscabo de que además pueda presentarse en otro idioma.

### Consideraciones

Se considera pertinente atender las opiniones de los operadores y la PROFECO, por ello, se realizan adecuaciones a la redacción a fin de guardar consistencia con otras disposiciones jurídicas.

#### **XXI. FRACCIÓN II DEL ARTÍCULO 7**

La industria propone eliminar la fracción, toda vez que señalan que en la industria de las telecomunicaciones es imposible dejar de utilizar tecnicismos.

### Consideraciones

Se considera conveniente mantener la redacción propuesta en el proyecto de Lineamientos, atendiendo a que en la fracción II se establece que se podrá hacer uso de tecnicismos, siempre y cuando estén previamente descritos.

#### **XXII. FRACCIONES III, IV, V y VI DEL ARTÍCULO 7**

La industria propone eliminar las fracciones referidas, toda vez que representan cargas excesivas y atentan contra la libertad publicitaria, asimismo, señalan que dentro de las fracciones se manejan términos que resultan subjetivos y complejos.

### Consideraciones

Se atienden los comentarios formulados por la industria y se eliminan las fracciones III, IV, V y VI del artículo 7 del Anteproyecto, tomando en consideración que, con las adecuaciones al contenido del proyecto derivado de los comentarios recibidos en la consulta pública, se permitirá garantizar que los usuarios tengan acceso a la información de manera sencilla y fácilmente perceptible.

### **XXIII. FRACCIÓN VII DEL ARTÍCULO 7**

La industria propone eliminar la fracción referida, toda vez que señalan representa grandes cargas administrativas y consideran es imposible actualizar toda la información para las tarifas, asimismo, señalan que la información de la hora y fecha no garantiza la vigencia de la información.

#### Consideraciones

Se atienden los comentarios formulados por la industria y se modifica la redacción de la obligación, en el sentido de que los concesionarios y autorizados no deberán publicar información que no dé certeza a los usuarios o suscriptores por no encontrarse vigente.

### **XXIV. FRACCIÓN VIII DEL ARTÍCULO 7**

La industria propone realizar adecuaciones a la redacción propuesta a fin de acotar el término “ser de fácil acceso” a la posibilidad de consultar la información sin restricciones y eliminar “de manera sencilla” ya que esto es un término ambiguo y subjetivo.

#### Consideraciones

Con relación al comentario, se considera pertinente realizar modificaciones a la redacción con la finalidad de puntualizar que la información debe ser consultable y descargable por cualquier persona, sin restricciones y de manera sencilla, sin que medie solicitud para acceder a ella.

### **XXV. FRACCIÓN IX DEL ARTÍCULO 7**

La industria manifestó su desacuerdo con la característica establecida en la fracción antes referida, señalando que sería conveniente, atendiendo al cumulo de información, se permita la organización de la misma en menús y submenús, asimismo, se señaló que actualmente no existen obligaciones específicas relacionada con los canales de comunicación.

#### Consideraciones

En atención a los comentarios, se considera conveniente eliminar la fracción, tomando en consideración que, derivado de las adecuaciones efectuadas al proyecto de Lineamientos, se establecen obligaciones a los concesionarios y autorizados que permitirán el fácil acceso a la información sobre los servicios de telecomunicaciones por parte de los usuarios o suscriptores.

#### **XXVI. Artículo 8**

La industria considera que difundir toda la información de manera impresa genera un impacto considerable en el aumento de los costos. Por ello, se propone se limite únicamente a difundir la información de manera electrónica.

##### Consideraciones

Resulta importante la observación de los operadores, motivo por el cual se elimina la redacción inicial y se establece que 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 donde puede consultar la información que establece el proyecto de Lineamientos.

#### **XXVII. Artículo 9 y fracciones que lo integran.**

Los integrantes de la industria coinciden en que la información que se establece en el artículo 9 y sus fracciones, ya se encuentra regulada como parte de la obligación de registro de tarifas y en otras disposiciones normativas, por ello, proponen se elimine dichas disposiciones a fin de evitar una sobre regulación. Asimismo, la industria señala que es imposible incluir en su publicidad toda la información que se establece en el proyecto de Lineamientos y se propone una simplificación de las variables de información.

##### Consideraciones

Atendiendo a los comentarios recibidos al anteproyecto y con la finalidad de minimizar el impacto regulatorio, se realizan modificaciones al proyecto de Lineamientos que permitirá que los concesionarios y autorizados publiquen la información de sus planes y tarifas en formatos uniformes, los formatos simplificados de información para los usuarios, mismos que serán generados de forma automática al momento de la inscripción de tarifas en el Registro Público de Concesiones y con las variables previamente definidas para tal efecto.

Por lo anterior, y atendiendo a que parte de la información considerada en las fracciones del artículo 9 del anteproyecto de Lineamientos ha sido incluida en los formatos simplificados de información, se elimina la redacción propuesta inicialmente.

## **XXVIII. Artículo 10**

Se comentó que la información establecida en el artículo 10 del anteproyecto de Lineamientos ya está incluida en los Códigos de Prácticas Comerciales que son autorizados y registrados por el Instituto, y no que debería incluirse en otro tipo de comunicación.

### Consideraciones

Respecto a la consideración de la industria, es importante señalar que la información que los concesionarios y autorizados incluyen en sus Códigos de Prácticas no es homogénea, lo cual no permite a los usuarios tener acceso a la misma información y conocer la totalidad de las características de los servicios de telecomunicaciones. Por lo anterior, se considera conveniente mantener la información que se describe en las fracciones del artículo en comento con la finalidad de homogeneizar la información a la que los usuarios tendrán acceso y facilitar la toma de decisiones.

## **XXIX. Fracción I del artículo 10**

La industria reitera que la información contenida en la fracción I ya la incluyen en sus códigos de prácticas, adicionalmente, solicitan que la obligación de publicar la información se acote a sus páginas de Internet. Por otra parte, la PROFECO propone que dichos cargos deban estar inscritos ante este Instituto.

### Consideraciones

Al respecto, derivado de las modificaciones al contenido del proyecto, las obligaciones de publicación de información se han acotado a las páginas de Internet de los concesionarios y autorizados. Ahora bien, respecto al texto de la fracción en comento, se considera conveniente su eliminación, tomando en consideración que ya existe una obligación dentro del proyecto de Lineamientos que establece que los concesionarios y autorizados deben publicar cualquier información relativa a cualquier cargo registrado ante el Instituto que efectúe o pretenda efectuar al usuario o suscriptor, relacionado con la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

## **XXX. Fracción II del artículo 10**

La industria señala que se debe identificar la información a ser publicada en las páginas de Internet y la que deba ser publicada en los centros de atención. Asimismo, la PROFECO señala que se debe incluir en la regulación a las comercializadoras.

### Consideraciones

Respecto a los comentarios recibidos, es importante tomar en cuenta que dentro del proyecto de Lineamientos ya son consideradas las comercializadoras como sujetos obligados al cumplimiento de las obligaciones que se establecen en su cuerpo, asimismo, derivado de las adecuaciones al proyecto, se ha establecido claramente los medios a través de los cuales se deberá publicar la información a los usuarios.

#### **XXXI. Fracción III del artículo 10**

Con relación a la fracción III, la PROFECO señala que se debe ser más precisos en el término "así como cualquier otro gasto", toda vez que considera que es ambiguo y poco claro, además, señala que cualquier gasto que se pretenda cobrar al consumidor deberá estar registrado.

### Consideraciones

En atención a los comentarios recibidos, se debe considerar en primera instancia que la orientación de la redacción atiende a la necesidad de incluir dentro de la obligación de publicación de información por parte de los concesionarios y autorizados, toda aquella relacionada con los cargos que apliquen a los usuarios, mismos que en algunas ocasiones se encuentran definidos en diversos instrumentos como los contratos de adhesión y los códigos de prácticas comerciales.

No obstante, lo anterior, se ha considerado conveniente eliminar la presente fracción, atendiendo a que el espíritu de la obligación contenida, se encuentra amparada en la fracción XVI del artículo 9 del proyecto de Lineamientos.

#### **XXXII. Artículo 11**

La industria coincide en que debe eliminarse el artículo 11, atendiendo a que no es una obligación justificada y que el mercado es cambiante, toda vez que, señalan que, con ánimo de ser más competitivos, las tarifas son modificadas constantemente y el modificar las tarifas más bajas y altas les generaría cargas administrativas excesivas. Asimismo, coinciden en que los consumidores pueden comparar entre las diversas ofertas de los concesionarios por medio del Comparador de

Tarifas del IFT, ya que cuenta con la información suficiente y necesaria para que éstos tomen la mejor decisión de consumo.

Por otra parte, la PROFECO señala que el artículo 15 de la LFTR, no establece atribuciones del IFT respecto al hecho de que los concesionarios deban publicar sus tarifas mínimas y máximas.

### Consideraciones

En atención a los comentarios recibidos, se ha considerado la eliminación del presente artículo, toda vez que se han establecido mecanismos dentro del proyecto de Lineamientos que permitirá a los usuarios o suscriptores comparar la oferta de cada uno de los concesionarios y autorizados.

### **XXXIII. Artículo 12**

Los operadores señalan que la desagregación que se solicita en el presente artículo representa una nueva carga administrativa y regulatoria con costos elevados y poca practicidad tanto para los usuarios como para los concesionarios y autorizados. Asimismo, señalan que las características particulares de los servicios que prestan, así como su presencia en el mercado, posicionamiento, segmentos comerciales, entre otros; no hacen posible la comparación de los planes tarifarios.

Por otra parte, la PROFECO, realiza diversos cuestionamientos relacionados con las unidades de medida y si éstas deben ser incluidas en los contratos de adhesión, así como sobre las velocidades.

### Consideraciones

Respecto a los comentarios de la industria y la PROFECO, se ha considerado pertinente realizar diversas adecuaciones al proyecto de Lineamientos, dentro de las cuales se contempla la eliminación del contenido del artículo 12 del anteproyecto, toda vez que se han establecido formatos de información que permitirán al usuario conocer información básica de su servicios, como son las unidades de medida; asimismo, se considera la obligación de los concesionarios y autorizados de publicar las condiciones, reglas, límites o restricciones establecidas para la utilización de los servicios de telecomunicaciones.

### **XXXIV. Artículo 13**

Los operadores consideran que se está imponiendo mayor regulación en lo que respecta a la publicación de su información desagregada, asimismo, señalan que la publicación de promociones, ofertas y descuentos se genera de manera ordinaria en anuncios publicitarios, los

cuales, por cuestiones de mercadotecnia e impacto comercial, no pueden presentar grandes cantidades de información, y sugieren que se modifique la obligación de presentar la totalidad de la información mencionada en las publicaciones. Asimismo, se comenta que los casos que se deben entender como una promoción están claramente definidos en el artículo 46 de la Ley Federal de Protección al Consumidor por lo que se sugiere que se homologuen las definiciones.

### Consideraciones

Tomando en consideración la definición de los formatos simplificados de información para los usuarios vinculados con el proyecto de Lineamientos y derivado de los ajustes al proyecto atendiendo a los comentarios recibidos durante la consulta pública, se ha eliminado el presente artículo del proyecto de Lineamientos.

#### **XXXV. Artículo 14**

Los operadores proponen una adecuación a la redacción, con la finalidad de acotar la publicación de la información a sus páginas de Internet; asimismo, se manifiesta que es información que ya se difunde de conformidad con la LFPC, la LFTR y la NOM-SCFI-184-2012, por lo que resulta una doble regulación. Por otra parte, se propone agregar al título "contrato de adhesión".

### Consideraciones

Con relación a los comentarios recibidos, se efectuaron adecuaciones al proyecto de Lineamientos para establecer que el medio de publicación de la información establecida en el artículo, será a través de las páginas de Internet de los concesionarios y autorizados. Ahora bien, respecto a la inclusión de "contrato de adhesión" en el nombre del capítulo, se considera que la redacción propuesta ya se encuentra implícita en el artículo 14 del anteproyecto, motivo por el cual se mantiene la redacción inicial.

Adicionalmente, es importante señalar que, si bien en algunos ordenamientos se establecen obligaciones de incluir cierta información en los contratos de adhesión, con la finalidad de transparentar y hacer asequible la información al usuario, se ha definido en el proyecto de Lineamientos la obligación de que sea publicada en las páginas de Internet aquella relacionada con los gastos de terminación del contrato de adhesión.

#### **XXXVI. Fracción I del Artículo 14.**

La PROFECO hace una propuesta de modificación en la redacción a fin de incluir “Monto de las penas convencionales mínimas y máximas”.

#### Consideraciones

Se considera conveniente efectuar modificaciones en la redacción de la fracción, a fin de que los concesionarios o autorizados estén obligados a publicar la totalidad de las penalidades que establezcan dentro de sus contratos de adhesión, y no así, solo las mínimas y máximas.

#### **XXXVII. Fracción II del Artículo 14.**

La industria solicita se establezca que la factura sea un medio por el cual el proveedor pueda entregar la información correspondiente al concepto de cobro de servicios de telecomunicaciones y los adeudos pendientes por concepto de equipo terminal. Asimismo, un concesionario solicita se acote que la obligación sólo será aplicable a los que prestan servicios móviles.

#### Consideraciones

Actualmente en 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, ya se establece, entre otras obligaciones, que en el estado de cuenta, recibo y/o factura correspondiente, se debe transparentar la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del Equipo Terminal de telecomunicaciones.

Por lo anterior, se ha considerado pertinente eliminar la fracción II del artículo 14 del anteproyecto.

#### **XXXVIII. Fracción III del Artículo 14.**

Se recibieron comentarios por parte de la industria, en el sentido de no confundir la fianza con otro tipo de garantía como lo son el depósito en garantía o las rentas por adelantado, asimismo, se propuso por parte de la PROFECO adecuaciones en la redacción para definir garantía de pago y establecer que dicha garantía debería ser justificada.

#### Consideraciones

Al respecto, se consideró conveniente realizar adecuaciones en la redacción de la fracción con la finalidad de contemplar las fianzas y los depósitos. Sin embargo, respecto a la propuesta de

establecer que las garantías deben ser justificadas, se considera oportuno señalar que la justificación y proporcionalidad de las garantías exigidas a los usuarios es un elemento que debe ser analizado al amparo del clausulado de los contratos de adhesión, no obstante, este Instituto no revisa dichos instrumentos.

#### **XXXIX. Fracción IV del Artículo 14.**

Los operadores consideran que la redacción de la fracción es confusa y que da la posibilidad de que se realicen cargos a los usuarios de forma arbitraria, por lo que solicitan eliminarla ya que es contraria a los derechos de los consumidores.

#### Consideraciones

Se considera procedente en parte la opinión de los operadores, motivo por el cual se realizan adecuaciones en la redacción del proyecto a fin de aclarar que los cargos que se puedan efectuar por la terminación de los contratos, deberán estar previamente establecidos en dichos instrumentos.

#### **XL. Artículo 15**

Los operadores proponen una adecuación a la redacción, con la finalidad de acotar la publicación de la información a sus páginas de Internet; asimismo, se propone incluir un texto que mencione lo relacionado a la garantía de los equipos terminales y/o servicios ofrecidos, en caso de que aplique. Por otra parte, se indica que la información establecida en las fracciones del artículo 15 del anteproyecto, es información que ya se difunde de conformidad con la LFPC, la LFTR y la NOM-SCFI-184-2012.

#### Consideraciones

Con relación a los comentarios recibidos a diversos numerales del anteproyecto de Lineamientos, se efectuaron adecuaciones en su redacción para establecer que el medio de publicación de la información establecida será a través de las páginas de Internet de los concesionarios y autorizados. Ahora bien, respecto a la inclusión de las garantías, se efectúa adecuación a la redacción del proyecto de Lineamientos en la fracción XII de su artículo 9 del proyecto de Lineamientos.

Finalmente, como se ha señalado anteriormente, se debe considerar que el anteproyecto de Lineamientos, en cumplimiento a lo establecido en la LFTR, establece la forma y medios a través

de los cuales se debe publicar la información que establece dicho ordenamiento, toda vez que, si bien en algunos casos se cita información relacionada con los servicios de telecomunicaciones en otros ordenamientos, no se establecen los mecanismos claros para su difusión. Por lo anterior, se considera conveniente mantener parte de la redacción del artículo 15 del anteproyecto de Lineamientos.

#### **XLI. Fracción I del Artículo 15**

Los operadores proponen, con base en la NOM-SCFI-184-2012, se limite su obligación de publicar información de sus servicios ofrecidos, sólo de aquellos que consideren sean los principales.

#### Consideraciones

Atendiendo a las modificaciones efectuadas al anteproyecto derivado de los comentarios recibidos, se consideró conveniente eliminar la fracción I del artículo 15, lo anterior, toda vez que se emitirá a los concesionarios y autorizados un formato simplificado de información por cada tarifa que presente para inscripción ante este Instituto y los cuales deben ser difundidos y puestos al alcance de los usuarios, lo que permitirá que éstos conozcan los servicios ofertados.

#### **XLII. Fracción III del Artículo 15**

La PROFECO propone incluir dentro del proyecto que la cancelación puede ser por convenir a los intereses del usuario o por incumplimiento de términos y condiciones, así como especificar que la cancelación de los servicios no incluye a la cancelación de los servicios adicionales.

#### Consideraciones

Al respecto, se considera pertinente mantener parte de la redacción inicial a fin de no incluir obligaciones específicas aplicables a los contratos de adhesión, como son causas de cancelación y sus alcances.

#### **XLIII. Fracción IV del Artículo 15.**

La PROFECO propone se realice una adecuación a la redacción para eliminar el término “del servicio”, asimismo, propone la inclusión de los costos de instalación y los supuestos de cancelación.

### Consideraciones

De acuerdo al comentario de PROFECO, se efectúa la adecuación a la redacción propuesta, por otra parte, respecto a la propuesta de inclusión de los costos de instalación, dicha información ya se encuentra considerada dentro de la redacción del proyecto de Lineamientos.

Finalmente, en lo tocante a la propuesta de inclusión de los supuestos de cancelación, se considera que los mismos son definidos por los propios concesionarios y autorizados en los contratos de adhesión, motivo por el cual no son adicionados.

#### **XLIV. Fracciones V, VI y VII del Artículo 15.**

Los operadores proponen se eliminen las fracciones, toda vez que el tiempo para la emisión de respuesta y las condiciones dependen del tipo de falla que presente el suscriptor y, señalan que no existe obligación legal, ni lógica para que el concesionario o autorizado proporcione un tiempo límite de respuesta y solución a cada uno de los trámites que se puedan ventilar ante su área de atención a clientes.

Asimismo, respecto a la información de quejas, la industria propone se elimine, toda vez que existe el portal "Soy Usuario" y está disponible para el público en general los 365 días del año, las 24 horas del día.

Por otra parte, la PROFECO propone se incluyan los tiempos máximos de atención en aclaración de dudas.

### Consideraciones

En atención a los comentarios recibidos, se efectuaron adecuaciones a la redacción manteniendo las obligaciones de información que permitan a los usuarios conocer los mecanismos de atención establecidos por los concesionarios y autorizados, así como los plazos de atención de los trámites y quejas que presente ante su proveedor de servicios.

Asimismo, respecto a la eliminación de la información de quejas, toda vez que existe el sistema Soy Usuario, es importante señalar que actualmente los operadores se encuentran obligados a contar con sistemas de atención de quejas de sus usuarios y se considera relevante que el usuario conozca y tengan acceso a las principales características de estos sistemas.

#### **XLV. Fracciones VIII y IX del Artículo 15.**

La industria manifestó su desacuerdo con la inclusión de las obligaciones contenidas en las fracciones VIII y IX, entre otras cuestiones, por considerar que estas obligaciones no existen en el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil y por ello deben ser eliminadas. Asimismo, algunos operadores sugieren modificar la redacción, a fin de que la obligación de los concesionarios o autorizados sólo sea comunicar la velocidad máxima de transferencia ofrecida, ya que existen condiciones técnicas que pueden hacer que varíe para cada cliente en particular.

### Consideraciones

En atención a los comentarios vertidos, es importante señalar que las obligaciones tienen un fundamento expreso en el propio artículo 195 de la LFTR, en el cual se establece la obligación a cargo de los concesionarios y autorizados de informar y respetar, entre otros, la calidad de los servicios de telecomunicaciones conforme a la cual se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el usuario o suscriptor.

Por lo anterior, se considera pertinente mantener la fracción VIII, efectuando adecuaciones en su redacción para establecer que los concesionarios y autorizados deberán publicar los parámetros de calidad con los que ofrecen los servicios, de conformidad con los parámetros establecidos en las disposiciones de carácter general vigentes emitidas por el Instituto.

### **XLVI. Fracción X del artículo 15.**

Algunos integrantes de la industria proponen establecer en la definición de “mapas de cobertura” que la publicación de éstos es en cumplimiento al Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, o la normativa que lo sustituya. Asimismo, un operador propone elimine dicha obligación al estar considerada en el Plan Técnico antes referido.

Por otra parte, la PROFECO propone establecer que los mapas de cobertura deben estar publicados en formato descargable y actualizados.

### Consideraciones

En atención a los comentarios formulados, es importante señalar que se mantiene la redacción del proyecto, atendiendo en primera instancia a que la obligación no se debe limitar exclusivamente a los servicios móviles, y en segunda, considerando que el formato y características de los mapas de cobertura, para el caso de los servicios móviles, ya se encuentra definida en otro ordenamiento, motivo por el cual no se considera conveniente modificar el alcance de dicha obligación.

#### **XLVII. Fracción XI del Artículo 15**

Algunos de los operadores proponen efectuar modificaciones a la redacción a fin de señalar que los obligados al cumplimiento de dicha fracción son los prestadores de servicios móviles. Asimismo, la PROFECO propone incluir la obligación de informar previamente a los usuarios la zona de “roaming”.

##### Consideraciones

Atendiendo a los comentarios recibidos, se considera conveniente realizar adecuaciones a la redacción a fin de acotar la obligación a los prestadores de servicios móviles. Ahora bien, respecto a la obligación de informar previamente a los usuarios la zona de cobertura de los servicios fuera del país, es importante señalar que actualmente los concesionarios y autorizados al momento de inscribir sus tarifas ante este Instituto, señalan las zonas en donde sus servicios pueden ser utilizados, motivo por el cual no se incluye.

#### **XLVIII. Fracción XIII del Artículo 15**

Un operador propone se elimine la presente fracción, toda vez que la publicación de información sobre el proceso de portabilidad, ya se encuentra regulada en otro ordenamiento específico. Asimismo, PROFECO propone adecuaciones a la redacción.

##### Consideraciones

Al respecto, se considera procedente la eliminación de la fracción, atendiendo a que en la Reglas de Portabilidad Numérica se establecen obligaciones específicas de publicación de información relacionada con dicho proceso.

#### **XLIX. Fracción XIV del Artículo 15**

La PROFECO propone diversas adecuaciones a la redacción para mayor claridad sobre el tema de cancelación de los servicios adicionales.

##### Consideraciones

Al respecto, se considera pertinente efectuar adecuaciones en la redacción de la fracción con la finalidad de atender en parte la propuesta de la PROFECO.

#### L. Fracción XV del Artículo 15

La industria manifiesta su inconformidad con el establecimiento de la obligación de publicar información relacionada con los servicios prestados por terceros a través de las redes públicas de telecomunicaciones, toda vez que señalan es totalmente contraria a derecho al pretender obligar a los concesionarios y autorizados a publicar información de servicios prestados por terceros, siendo éstos últimos los únicos responsables del servicio de cara al usuario. Por otra parte, se propone definir dentro de la obligación quién será el responsable frente a los usuarios por la prestación de los servicios y cómo se autoriza el cobro.

#### Consideraciones

En atención a los comentarios, se debe tomar en cuenta que los servicios de terceros son facturados a los usuarios, en la mayoría de las ocasiones, por los propios concesionarios, y en muchos casos, se han hecho cobros recurrentes y el usuario no cuenta con la información suficiente para efectuar la cancelación de dichos servicios.

Adicionalmente, se considera procedente establecer la presente obligación a los concesionarios y autorizados, tomando en consideración que son éstos los que realizan los cargos por los servicios en las facturas de los usuarios.

Por ello, es pertinente mantener la obligación y efectuar modificaciones a la redacción para señalar claramente que los operadores, 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, deberán hacer disponible al usuario información asociada a estos servicios.

#### LI. Fracción XVI del Artículo 15.

La industria manifiesta su inconformidad con el establecimiento de la obligación de publicar información relacionada con el monto mínimo y máximo de las bonificaciones o compensaciones, toda vez que señalan dependen de diversos factores como el tipo de falla, duración de la falla, servicios afectados, servicios contratados, entre otros; asimismo, señalan que dicha información ya se establece en la LFTR y la LFPC.

#### Consideraciones

Al respecto, en atención a los comentarios recibidos y considerando que la LFPC establece disposiciones relacionadas con el monto de las bonificaciones y compensaciones, así como considerando que dicho monto, en la mayoría de las ocasiones depende las propias características de la falla, se elimina el inciso ii) de la fracción XVI del anteproyecto de Lineamientos.

### **LII. Artículos 16, 17 y 18.**

Con relación a los artículos referidos, se han recibido comentarios señalando una duplicidad de facultades entre la PROFECO y este Instituto, motivo por el cual solicitan la eliminación del capítulo. Asimismo, se ha propuesto que el Instituto se auxilie de un órgano de apoyo externo de usuarios para la provisión de información adicional.

Por otra parte, se ha manifestado que sería conveniente señalar que también la PROFECO puede supervisar y verificar la información o publicidad relacionada sobre productos o servicios, y no solo el Instituto.

Asimismo, respecto a los informes semestrales sobre el cumplimiento de los Lineamientos, se propone se modifique la temporalidad, a fin de que se publique de forma anual.

### Consideraciones

En atención a los comentarios recibidos, se debe considerar que el Instituto de conformidad con lo establecido en los artículos 195 y 293 de la LFTR, se encuentra plenamente facultado para emitir, supervisar y verificar las obligaciones establecidas en los presentes Lineamientos, con independencia de las atribuciones correspondientes a la PROFECO; motivo por el cual se efectúa dicha aclaración en el artículo 10 del proyecto de Lineamientos.

Por otra parte, tomando en consideración los comentarios vertidos y, considerando los términos y plazos de los procedimientos de supervisión y verificación de las obligaciones regulatorias, se considera conveniente realizar una modificación a la redacción y eliminar la inclusión de dicha información en un informe.

### **LIII. Transitorio - Único**

La mayoría de los operadores participantes solicitan una ampliación del término establecido para la entrada en vigor de los Lineamientos, se propone 90 días naturales.

### Consideraciones

Al respecto, con la finalidad de atender los comentarios vertidos al proyecto y considerando la obligación de publicar los formatos de información simplificada para los usuarios, así como la publicación de la información adicional establecida en el proyecto de Lineamientos, se incrementa de 60 a 90 días naturales para la entrada en vigor de los Lineamientos.