

## FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: [lineamientos.publicaciondeinformacion@ift.org.mx](mailto:lineamientos.publicaciondeinformacion@ift.org.mx), en donde habrá de considerarse que la capacidad límite para la remisión de archivos es de 1 GB.
- II. Proporcione su nombre completo, razón social o denominación social, o bien, el nombre completo del representante legal. Para este último caso, deberá elegir la opción de documento con la que se acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible de tal documento.
- III. Elija la opción acorde con su consentimiento para que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) divulgue sus datos personales contenidos en el presente formato, así como lo relacionado con las opiniones, comentarios y propuestas que le sean remitidas.
- IV. Lea minuciosamente el Aviso del recuadro al final de esta página.
- V. Vierta sus comentarios al Anteproyecto, ordenados por Lineamiento, fracción, inciso, párrafo o artículo transitorio.
- VI. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VII. Recuerde adjuntar -a su correo electrónico- la documentación que considere conveniente.
- VIII. El periodo de consulta pública será del 3 de mayo al 14 de junio de 2016. Una vez concluido se podrá continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: [http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/ficha-de-consulta-publica?project\\_cp=6359](http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/ficha-de-consulta-publica?project_cp=6359)
- IX. Para cualquier duda o comentario sobre la presente consulta pública, favor de contactar a: Jesús Coquis Romero, correo electrónico: [jesus.coquis@ift.org.mx](mailto:jesus.coquis@ift.org.mx), teléfono (55) 5015-4000, extensión: 2725.

<b>I. Datos del participante</b>	
<b>Nombre, razón social o denominación social:</b>	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.
<b>En su caso, nombre del representante legal:</b>	Víctor Tomás López Baltierra
<b>Documento para acreditar la representación:</b> (En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico).	Poderes al correo electrónico
En términos de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y los artículos 68, último párrafo y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, doy mi consentimiento expreso al IFT para la divulgación de mis datos personales contenidos en el presente formato.	Sí
<b>AVISO IMPORTANTE</b>	

Consulta pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones con relación al anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.

Los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas durante la vigencia de la presente consulta pública, serán divulgados íntegramente en el portal electrónico del IFT y, en ese sentido, serán considerados invariablemente públicos. En caso de que los comentarios, opiniones y aportaciones contengan información que pueda ser considerada como confidencial o reservada, se entenderá que, quien participa en este ejercicio, otorga su consentimiento expreso para la difusión de la misma, cuando menos en el portal del IFT. Ello, toda vez que la naturaleza de las consultas públicas consiste en transparentar el proceso de elaboración de nuevas regulaciones, así como generar un espacio de intercambio de información, opiniones y puntos de vista sobre un anteproyecto regulatorio o situación específica que este órgano constitucional autónomo somete a la consideración del escrutinio público, en términos de lo dispuesto por el artículo 120, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

II. Comentarios y aportaciones específicas del participante		
Por estructura del anteproyecto regulatorio		
Apartado	Fracción, inciso o párrafo	Comentario y aportaciones
Artículo 1		<p>La información publicada por los concesionarios y autorizados debe cumplir con lo establecido en el artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor tomando en consideración la última modificación al mismo publicada en el Diario Oficial de la Federación (13/05/2016) y no agregar nuevos adjetivos que puedan causar confusión.</p> <p>El citado artículo claramente protege los derechos de los usuarios al indicar que la información que se les proporcione debe ser completa, veraz, comprobables, clara y que no induzca al error o confusión.</p>
Artículo 2	Fracciones X y XV	<p>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. Asimismo debe considerarse que el mismo artículo considera que el término oferta es similar al término promoción por lo que se solicita se aclare la definición de "oferta" contenida en el</p>

Consulta pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones con relación al anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.

		proyecto en comento.
Artículo 6	Párrafo Segundo	<p>Los criterios generales de publicación y puesta a disposición de la información deben cumplir con los establecido en el artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor tomando en consideración la última modificación al mismo publicada en el Diario Oficial de la Federación (13/05/2016)</p> <p>Los criterios incluidos en el presente proyecto representan una nueva carga administrativa y regulatoria con costos elevados y poca practicidad tanto para los usuarios como para los concesionarios y autorizados.</p> <p>Por ejemplo, el criterio de comparación está fuera de toda proporción la información no puede ser homogénea pues cada concesionario o autorizado decide que servicios o paquetes vender y en que condiciones. La comparación y los elementos que considere dependen de las preferencias del consumidor que son individuales y no de la información homogénea que puedan proporcionar los concesionarios.</p> <p>Asimismo, el criterio de actualización está fuera de proporción, es imposible que los puntos de venta la información se actualice de manera inmediata pues eso requiere trabajo que se realiza gradualmente. Cambiar en los sitios o puntos de venta la publicidad de forma inmediata implicaría costos desproporcionados.</p>
Artículo 7	II	No es posible eliminar todos los términos técnicos, en algunos casos los mismos son inherentes al servicio que se ofrece por ejemplo la velocidad de los servicios de internet o la tecnología mediante la cual se prestan.

Consulta pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones con relación al anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.

		No debe perderse de vista que la consolidación de la cultura de consumidor no únicamente depende de los concesionarios. Es responsabilidad de los consumidores allegarse de información para tomar sus decisiones.
Artículo 7	III	La percepción es un término subjetivo por lo que se solicita al IFT indique que debe entenderse por "Fácilmente perceptible".
Artículo 7	IV	La obligación de presentar la totalidad de la información en caracteres uniformes de "al menos 12 puntos" tiene un efecto negativo para los concesionarios porque representa mayores costos, pero también para otras industrias donde se publicitan los concesionarios pues muchos espacios publicitarios no podrían cumplir con esta normatividad (no cuentan con espacio suficiente para tener una letra de tamaño de 12 puntos).  Asimismo, debe considerarse que utilizar un tamaño de letra uniforme para toda la información es contrario a los intereses de los concesionarios pues una página de internet o publicidad poco llamativa no generará interés en los consumidores.
Artículo 7	V	La obligación de presentar la información en textos en paralelo y en el mismo sentido generará que la publicidad perderá impacto y terminará afectando a las empresas en términos de captación de clientes.
Artículo 7	VI	Cuál será el criterio para definir los colores que son adecuados, se limita la libertad creativa que forma parte fundamental de la publicidad. Se sugiere eliminar esta fracción.
Artículo 7	VII	La obligación de indicar la fecha y hora de actualización de la publicidad está fuera de toda proporción debido a las grandes cargas

Consulta pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones con relación al anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.

		administrativas y de costos que genera. Por ejemplo, se ha hecho algún cálculo de los costos que generaría indicar esta información en todas las sucursales y puntos de venta, en la propia página de internet. Estos costos parecen no haberse tenido en consideración al momento de incluir esta obligación en el proyecto.
Artículo 7	IX	La LFTR no establece obligaciones específicas aplicables sobre la página de internet de los concesionarios y autorizados, por lo que se solicita se elimine esta obligación del proyecto.
Artículo 8		Cumplir con la totalidad de los criterios establecidos en los artículos 6 y 7 tal como están redactados tendrá impactos negativos sobre los concesionarios que se verán reflejados en grandes cargas administrativas y en mayores costos. Asimismo, la homogenización de la publicidad hará que la misma pierda impacto sobre los consumidores y afectará la captación de clientes de los concesionarios.
Artículo 9		La obligación de publicar las tarifas y precios con la totalidad de la información incluida en el artículo 9 no es factible para todos los materiales publicitarios, por ejemplo, piensen en una página de un diario, revista o un panfleto, o incluso un comercial de televisión. Se sugiere que esta obligación en su totalidad se limite a la información que se presenta por medio de la página de internet.
Artículo 9	I	Se solicita que para evitar confusiones lo relativo a los precios que deben pagar los consumidores se homologue a lo establecido en la LFPC:  <i>"Artículo 7 Bis.- El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el <b>monto total a pagar</b> por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.</i>  <i>Dicho monto <b>deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación</b></i>

Consulta pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones con relación al anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.

		<i>adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito."</i>
Artículo 9	V	<p>La obligación de incluir el número de registro de tarifas (folio) asignado por el Instituto en la publicidad implicaría retrasos en el lanzamiento de un nuevo producto. De hecho sería contrario a la LFTR pues de acuerdo con la misma, los concesionarios están obligados a registrar tarifas de telecomunicaciones el mismo día en que se lanza al mercado un plan tarifario o promoción.</p> <p>Se solicita que se elimine dicha obligación o se modifique para que no obstaculice el lanzamiento de nuevas promociones.</p>
Artículo 9	Fracción VII	La información sobre los plazos está contenida en los Contratos de adhesión por lo que solicita se elimine esta obligación del presente proyecto.
Artículo 10		Tomando en cuenta que esta información ya forma parte del Código de Prácticas Comerciales que es autorizado y registrado por el IFT se solicita que se elimine esta obligación del presente proyecto.
Artículo 12		<p>La desagregación que se solicita en el presente proyecto representa una nueva carga administrativa y regulatoria con costos elevados y poca practicidad tanto para los usuarios como para los concesionarios y autorizados.</p> <p>Como ya se comentó antes, la información no puede ser homogénea pues cada concesionario o autorizado decide que servicios o paquetes vender y en que condiciones. La comparación y los elementos que considere dependen de las preferencias del consumidor que son individuales y no de la información homogénea que puedan proporcionar los concesionarios.</p>

Consulta pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones con relación al anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 13		<p>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.</p> <p>Asimismo, no está demás comentar esta obligación tal como está redactada implicaría para los concesionarios en general una mayor carga regulatoria que la impuesta al AEP quien no ha dado ha dado a conocer los detalles de sus ofertas y promociones a pesar de estar obligado a ello.</p>
Artículo 14		<p>A fin de evitar mayores cargas regulatorias innecesarias y para garantizar que la información a que se refiere el artículo en comneto se sugiere que la redacción quede de la siguiente manera:</p> <p>" Artículo 14. A efecto de que el usuario o suscriptor conozca previamente a la contratación de su servicio de telecomunicaciones la totalidad de gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión, los concesionarios y autorizados deberán <b>tener disponible en su página Web</b>, atendiendo a los criterios y modalidades establecidos en los presentes lineamientos, la siguiente información:"</p>
Artículo 15		<p>Solicitamos que la redacción se modifique para quedar de la siguiente forma:</p> <p><i>"Artículo 15. Con relación al acceso y utilización de los servicios, los concesionarios y autorizados deberán <b>tener disponible al menos en su página de internet</b>, atendiendo a los criterios y características establecidas en los presentes Lineamientos, la siguiente información:"</i></p>
Artículo 15	Fracción I	<p>Con base en la NOM-184 en los numerales 3.7, 4.5.1, 4.5.2 y 5.2.7, solicitamos que la redacción se ajuste así:</p>

Consulta pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones con relación al anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.

		<p>"I. <u>Principales</u> Servicios ofrecidos. Los concesionarios y autorizados deberán publicar por cada uno de los servicios que ofrecen, la descripción y características de los mismos, y en su caso, los términos y condiciones para el acceso y utilización de los servicios;"</p>
Artículo 15	Fracción VI	<p>IFT debe eliminar los numerales V y VII toda vez el tiempo para la emisión de respuesta y las condiciones dependen del tipo de falla que presente el Suscriptor.</p> <p>Asimismo, indicar que sólo se debe incluir información sobre los principales trámites.</p> <p>"VI. <u>Principales</u> Trámites. Los concesionarios y autorizados, deberán publicar la información relativa a todos los <u>principales</u> trámites relacionados con los servicios de telecomunicaciones que puedan realizar los usuarios o suscriptores, de conformidad con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Catálogo de trámites;</li> <li>ii) Medios a través de los cuales se pueda acceder a los mismos;</li> <li>iii) Persona autorizada para realizarlos;</li> <li>iv) En su caso, el costo total de los trámites;</li> <li><del>v) Tiempo límite de respuesta y solución de cada uno de los trámites;</del></li> <li>vi) Requisitos, y en su caso, los formatos solicitados, y</li> <li><del>vii) Condiciones para su realización."</del></li> </ul>
Artículo 15	Fracción VII	<p>Se solicita al IFT eliminar la fracción en comentario pues ya existen obligaciones establecidas en los códigos de prácticas comerciales que se refieren al tema de</p>

		las quejas.
Artículo 15	Fracción VIII y IX	<p>Estas obligaciones ya se encuentran en los títulos de concesión de los concesionarios, por lo tanto, pedimos que se eliminen.</p> <p><del>“VIII.— Calidad. Los concesionarios y autorizados deberán publicar los parámetros de calidad con los que ofrecen los servicios, los cuales no podrán ser menores a los establecidos en las disposiciones de carácter general vigentes, referentes a la calidad de los servicios de telecomunicaciones;”</del></p> <p><del>“IX.— Velocidades. Los concesionarios y autorizados que presten el servicio de transmisión bidireccional de datos o acceso a Internet, deberán publicar las velocidades de transferencia de datos promedio bajo las cuales prestan sus servicios.”</del></p>
Artículo 15	Fracción IX	<p>Esta obligación no se sustenta en ningún ordenamiento aplicable. Adicional a esto, esta definición de la velocidad es muy ambigua ya que no considera los factores que afectan la velocidad de datos y por ejemplo tampoco diferencia las distintas tecnologías de acceso. Por lo tanto, sugerimos se elimine la obligación.</p> <p><del>“IX.— Velocidades. Los concesionarios y autorizados que presten el servicio de transmisión bidireccional de datos o acceso a Internet, deberán publicar las velocidades de transferencia de datos promedio bajo las cuales prestan sus servicios.”</del></p>
Artículo 15	Fracción XIII	La publicación de información sobre los proceso de portabilidad, ya se encuentra regulado en otros ordenamientos, por lo que se solicita eliminar está fracción.
Artículo 15	Fracción XVI	Las compensaciones ya están publicadas en el contrato de prestación de servicios y en los códigos de prácticas comerciales, por lo que se solicita eliminar esta fracción.

Consulta pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones con relación al anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.

<b>Nota:</b> Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.	
Transitorios	Comentario y aportaciones
Único	Considerando la gran cantidad de nuevas obligaciones que se desprenden de esta nueva normatividad se sugiere ampliar e plazo de entrada en vigor a 180 días naturales siguientes a a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.
<b>Nota:</b> Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.	

<b>III. Comentarios y aportaciones generales del participante</b>
<b>Nota:</b> Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.