Oficio No. SPT/008-2016

México D.F. a 13 de enero de 2016

Asunto: Se remiten observaciones y propuestas al "Anteproyecto de disposición Técnica sobre el bloqueo de señales provenientes de centros penitenciarios".

Mtro. Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Comisionado Presidente del
Instituto Federal de
Telecomunicaciones
Presente

Mtro. Javier Juárez Mojica
Titular de la Unidad de Política Regulatoria del
Instituto Federal de Telecomunicaciones
Presente

Se hace referencia al "Anteproyecto de Disposición Técnica sobre el bloqueo de señales provenientes de centros penitenciarios", sometido a consulta pública por ese Instituto Federal de Telecomunicaciones atendiendo a lo establecido en el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Al respecto, una vez revisado a detalle el anteproyecto señalado, me permito enviar adjunto al presente los siguientes documentos:

1. "Observaciones y propuestas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de Profeco al Anteproyecto de Disposición Técnica sobre el bloqueo de señales provenientes de centros penitenciarios" (**anexo 1**).

2. "Comentarios específicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de Profeco al Anteproyecto de Disposición Técnica sobre el bloqueo de señales provenientes de centros penitenciarios" (**anexo 2**).

Agradezco la recepción y evaluación de las observaciones y propuestas específicas planteadas por esta Subprocuraduría de Telecomunicaciones para la emisión de los Lineamientos en cuestión.

Sin más por el momento, hago oportuna la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Mtro. Carlos Ponce Beltrán
Subprocurador de Telecomunicaciones

C.c.p. Lcdo. Rafael Ochoa Morales. Encargado de despacho de la Oficina del C. Procurador Federal del Consumidor. Para su conocimiento.
Doctor Felipe Alfonso Hernández Maya. Coordinador General de Política del Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Para su conocimiento.
Licenciado Eduardo Álvarez Ponce. Coordinador General de Vinculación Institucional del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Presente. Para su conocimiento.

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ANEXO 1

Observaciones y propuestas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones Servicios de Profeco al "Anteproyecto de disposición Técnica sobre el bloqueo de señales provenientes de centros penitenciarios"[1]

1. El Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, cuentan con atribuciones distintas.

De acuerdo a la experiencia de Profeco[2], a pesar del reconocimiento de la competencia y atribuciones de la Procuraduría por cuanto a relaciones de consumo en materia de telecomunicaciones, han existido interpretaciones diversas por parte de los proveedores que hacen costoso a los consumidores el pleno ejercicio de sus derechos.

Así, en algunos casos los concesionarios de telecomunicaciones argumentan que Profeco no tiene competencia para ejercer sus atribuciones en el contexto de las relaciones que éstos entablan con los usuarios por tratarse de servicios regulados, situación que si bien ha sido superada y reconocida por el Poder Judicial de la Federación[3], hace necesario que desde el origen de la regulación se contemple y distinga dicha competencia a fin de evitar incumplimiento de las obligaciones de los proveedores y costos innecesarios a los consumidores para hacer efectivo el cumplimiento de sus derechos.

Tal como ha sido reconocido por el Poder Judicial de la Federación "la Ley Federal de Protección al Consumidor, al igual que otras que reflejan valores y fines constitucionales que se estiman preferentes, es de naturaleza transversal u horizontal, que se extiende a todas las relaciones sociales que deban ser protegidas y reguladas. Es por ello que dicha

[1] Se retoma información y argumentación del anexo 1 del Oficio No. SPS/0131-2015 de fecha 13 de julio de 2015 de la Subprocuraduría de Servicios de Profeco, por el que se remiten observaciones y propuestas al "Anteproyecto de acuerdo mediante el cual se establecen los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil en la prestación de los servicios a los usuarios finales y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2011"

[2] En 2015 por lo menos 1 de cada 5 quejas recibidas en Profeco fue del sector telecomunicaciones, prácticamente el 50 % de éstas corresponden a servicios de telefonía móvil.

[3] Época: Décima Época, Registro: 2005839, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 4, Marzo de 2014, Tomo II, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.1o.A.E.7 A (10a.), Página: 1683 **COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES. DE CONFORMIDAD CON LA LEY FEDERAL DE LA MATERIA, SUS FUNCIONES NO COMPRENDÍAN LA REGULACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN EN SU CARÁCTER DE CONSUMIDORES;** Época: Décima Época, Registro: 2005839, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 4, Marzo de 2014, Tomo II, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.1o.A.E.7 A (10a.), Página: 1683 **COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES. DE CONFORMIDAD CON LA LEY FEDERAL DE LA MATERIA, SUS FUNCIONES NO COMPRENDÍAN LA REGULACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN EN SU CARÁCTER DE CONSUMIDORES;** Época: Décima Época, Registro: 2005865, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 4, Marzo de 2014, Tomo II, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.1o.A.E.8 A (10a.), Página: 1689, **TELECOMUNICACIONES. LOS CONCESIONARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO RELATIVO SE RIGEN TANTO POR LA NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE Y PERTINENTE A LA MATERIA, COMO POR LA QUE TUTELA Y GARANTIZA LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES;** Tesis P./J. 97/2005, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, dictada por el Pleno, XXII, Agosto de 2005, Página: 7, Novena Época, que es del rubro y texto siguientes: **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. EL CONGRESO DE LA UNIÓN, EN USO DE LAS FACULTADES PARA LEGISLAR EN ESA MATERIA, QUE LE OTORGAN LOS ARTÍCULOS 73, FRACCIONES X Y XXIX-E, 25 Y 28 CONSTITUCIONALES, CREÓ LA PROCURADURÍA RELATIVA Y EMITIÓ DISPOSICIONES EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.**

ley impacta e incide en otros ordenamientos y en cualquier práctica comercial; regulación que no deja fuera los servicios de telecomunicaciones, en la medida en que incidan en las relaciones entre proveedores y consumidores. Así, en determinadas circunstancias, puede darse una concurrencia de reguladores donde existen intereses públicos y colectivos que exigen ser tutelados, en una relación o función sincrónica, complementaria e integral"[4].

Asimismo, el Poder Judicial señaló que el objeto "de la Ley Federal de Telecomunicaciones... es distinto del objeto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, como lo es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Por otra parte, la concesión de servicios de telecomunicaciones, se encuentra sujeta a la observancia de los ordenamientos relacionados con dicho servicio público, pero sólo en el ámbito de las obligaciones referentes a la explotación de la concesión otorgada, esto es, dichas regulaciones están destinadas a verificar que aquélla se ajuste a los principios previstos por el artículo 28 de la Constitución Federal. Lo anterior, pone de relieve que **para efectos de sanciones, la concesionaria de los referidos servicios, es sujeto tanto de la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de las relaciones de consumo de servicios de telefonía que mantiene con los usuarios suscriptores, como de la Ley Federal de Telecomunicaciones**, en cuanto a las condiciones de explotación de la concesión de la que es titular, de lo que deriva que si bien está subordinada a ambos regímenes jurídicos, cada uno de ellos incide sobre cuestiones distintas y perfectamente delimitadas, habida cuenta que el servicio que presta no se encuentra dentro de las excepciones que establece el artículo 5o. de la Ley Federal de Protección al Consumidor[5]."

Siendo de suma importancia destacar que los usuarios del servicio móvil en su calidad de consumidores, tienen conferidos los derechos previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, como en la Ley Federal de Protección al Consumidor, ello de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 1 del segundo ordenamiento legal citado, que señala que los derechos previstos en dicha ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.

Finalmente conforme al tercer párrafo del artículo 297 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión las infracciones a los derechos de los usuarios

---

[4] Época: Décima Época, Registro: 2005854, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 4, Marzo de 2014, Tomo II, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.1o.A.E.9 A (10a.), Página: 1684, **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. LA LEY FEDERAL RELATIVA ES UN ORDENAMIENTO DE CARÁCTER TRANSVERSAL, POR LO QUE ABARCA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, EN LA MEDIDA EN QUE INCIDAN EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES**

[5] Época: Novena Época, Registro: 175830, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXIII, Febrero de 2006, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.8o.A.98 A, Página: 1883 **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE TELEFONÍA SE RIGEN POR LA LEY RELATIVA, Y NO POR LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, EN TANTO REGULAN DISTINTAS MATERIAS Y PROTEGEN DIVERSOS OBJETOS;**

establecidos en esta Ley, cometidas por los concesionarios o autorizados, serán sancionadas por la Procuraduría en términos de lo establecido en los artículos 128 y, en su caso, del artículo 128 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones tienen obligaciones como concesionarios y como proveedores.

Los prestadores de servicios móviles de telecomunicaciones: se encuentran sometidos a un régimen distinto como concesionarios y como proveedores, sus obligaciones como tales son independientes y la vigilancia en su cumplimiento y sanción corresponde a autoridades diferentes.

En términos de la propia Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los concesionarios se encuentran obligados al cumplimiento de las diversas obligaciones previstas en la ley y ordenamientos aplicables para mantener vigente su título de concesión y para cumplir con determinadas especificaciones establecidas en ley y cuya vigilancia y sanción corresponden al Instituto.

Por otra parte, dichos concesionarios, al constituirse como proveedores[6] de servicios de telecomunicaciones en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se encuentran obligados al cumplimiento de dicha ley, así como al cumplimiento de las condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la prestación del servicio[7].

Si bien el cumplimiento de diversas obligaciones para los prestadores de servicios móviles ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones como órgano encargado de la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de telecomunicaciones; dichas obligaciones no pueden entenderse de manera aislada, ya que tienen incidencia plena en las obligaciones que adquiere el proveedor con el consumidor dentro de una relación de consumo, cuestiones inherentes a la competencia de Profeco y que por tanto dicha Institución necesariamente debe conocer.

En este sentido, una clara delimitación entre las obligaciones que los prestadores de servicios tienen como concesionarios –las cuales son vigiladas y, en su caso sancionadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones- respecto de las que tienen como proveedores frente a los usuarios, permitirá (i) evitar interpretaciones equivocadas que limiten los derechos de los consumidores y (ii) otorgar mayor claridad y certidumbre jurídica a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones por cuanto al cabal cumplimiento de sus obligaciones tanto como concesionarios y como proveedores.

[6] Artículo 2 fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
[7] Artículos 6 y 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

3. Devolución y bonificación a los consumidores. Devolución por falta de prestación del servicio; bonificación por calidad deficiente en el servicio.

La principal propuesta de Profeco para las Disposiciones es incluir como parte de las mismas que, ante un servicio no prestado, el consumidor no tiene obligación alguna de pagar por el mismo. Considerar lo contrario no sólo implicaría contemplar que es obligación de un consumidor pagar por un servicio que no recibió, sino que podría traducirse en una práctica abusiva por parte de los prestadores de servicios móviles[8].

Ahora bien, conforme a los artículos 92 bis, 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 191 fracción XIII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los consumidores tienen derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

En este orden de ideas, y para seguridad jurídica tanto de proveedores como de consumidores, se considera necesario incluir en las Disposiciones que (i) no toda falta de prestación del servicio da lugar al pago de una bonificación; (ii) pero que la falta de prestación de servicio sí da lugar a la devolución del precio pagado por el consumidor –en aquellos casos de pospago- o bien a la devolución por el equivalente al tiempo que no tuvo disponible el servicio –en aquellos casos de prepago-.

Para mayor claridad, se estima que ante la falta de prestación de servicio cuando "no es causa imputable al proveedor" –como podría ser el caso fortuito o fuerza mayor- no hay una obligación de bonificar con el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio[9], pero tampoco existe obligación alguna del consumidor de resentir dicho costo. Por ello, deberá establecerse que en aquellos casos en que el servicio no se presta sin que sea una causa imputable al proveedor, el mismo estará obligado únicamente a la devolución del precio pagado por el consumidor o bien a la devolución por el equivalente al tiempo que no tuvo disponible el servicio, no así al pago de una bonificación.

Ahora bien, en la Disposición no se establecen supuestos de devolución o bonificación a los usuarios cuando sufran una afectación por bloqueos de señales inclusive fuera de los parámetros establecidos en los criterios. Por lo que debemos establecer de manera puntual aquellos casos en los que se estima necesaria la devolución hacia el consumidor por la falta de prestación del servicio aun cuando no es imputable al proveedor, que en opinión de esta Procuraduría únicamente acontece en caso fortuito o de fuerza mayor y la devolución y bonificación en los casos en los que la falla no se relaciones con el bloqueo sino con la prestación del servicio de los proveedores; supuestos que deberían quedar definidos igualmente en las Disposiciones estableciendo requisitos claros como dar aviso

[8] Artículo 1 fracción VII y artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
[9] Numeral 18 de la Carta de derechos mínimos de los usuarios de telecomunicaciones

previo al Instituto cuando un equipo de bloqueo afecte el servicio prestado por algún concesionario.

Los proveedores se encuentran obligados a cumplir con las obligaciones asumidas frente a todos y cada uno de los consumidores con los cuales mantiene una relación de consumo, prestando el servicio contratado bajo las condiciones y característica ofrecidas y en caso de no ser así los consumidores tienen el derecho a exigir el pago de la bonificación prevista en los artículos 92 bis y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, aunado a que de conformidad con la fracción IV del artículo 1 del referido ordenamiento legal, la efectiva reparación y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos es un principio básicos que debe regir en toda relación de consumo.

Vale la pena resaltar que cada uno de los consumidores contrata para recibir un servicio de calidad, en donde calidad tiene que ver con las condiciones que el prestador del servicio de telecomunicaciones ofrece –en el caso concreto, como se ha mencionado, los prestadores de servicios móviles ofrecen disponibilidad y acceso permanente-.

En ese entendido, si un consumidor no recibe servicio durante cierto lapso de tiempo, sería injusto e ilegal señalar que no tiene derecho a que el proveedor le devuelva el costo del servicio no prestado y que le bonifique por la deficiencia en el servicio, bajo el argumento de las afectaciones del bloqueo de señal cuando se trate de falla en la calidad del servicio..

De este modo, se puede señalar que los consumidores están pagando una cantidad cierta y determinada para acceder de manera diaria y en todo momento al servicio de telefonía móvil, sin intermitencia alguna, por lo cual, resulta justo que se les bonifique conforme a lo previsto en los artículo 92 bis y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor cuando el servicio sea deficiente o no se preste conforme a las condiciones pactadas.

Al respecto, recientemente la Primera Sala de Suprema Corte de Justicia de la Nación en relación con las condiciones o requisitos señalados para hacer efectiva la bonificación a que tienen derecho los usuarios de servicios de telecomunicaciones reconoció expresamente[10] que dicho derecho no puede sujetarse a prerrequisitos legales o de otra índole:

> "*... le asiste la razón a las quejosas en el sentido de considerar someter la efectividad de los derechos de los consumidores a un requisito como levantar un reporte es abusiva en los siguientes términos.*
>
> *De acuerdo con el artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor* ***el consumidor tiene derecho a que el servicio que se contrate se preste de manera óptima o eficiente, de tal suerte que en caso de que no sea así,***

[10] Amparo directo 16/2014 promovido por la Procuraduría Federal del Consumidor, resuelto por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en sesión de fecha 15 de octubre de 2014, consultable en su versión pública en la dirección electrónica http://www2.scjn.gob.mx/ConsultaTematica/PaginasPub/DetallePub.aspx?AsuntoID=162937

tiene derecho a que se le indemnice por el mal servicio y se le bonifique la prestación debida.

En esa tesitura, el consumidor en el momento en que adquiere los servicios de televisión restringida, ***se hace acreedor a que dicho servicio se preste en las condiciones contratadas de manera óptima****. De tal suerte que considerar que el consumidor tenga que realizar un reporte como requisito para hacer efectivo esos derechos esenciales derivados de las relaciones de consumo,* ***son una forma de evitar que el proveedor cumpla con lo pactado o bien de someter el ejercicio de los derechos de los consumidores a prerrequisitos ilegales***.

Esto es, si se interpreta de manera conjunta las fracciones I y V del artículo 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, puede concluirse que ***todas las cláusulas que permitan al proveedor sustraerse del cumplimiento de sus obligaciones al establecer formalidades o requisitos para el ejercicio de los derechos de los consumidores, son cláusulas típicamente prohibidas y por tanto no están permitidas en la contratación en masa****. De tal suerte que sujetar a los consumidores a levantar un reporte para la efectividad de sus derechos es una estipulación abusiva*".

(énfasis añadido)

Por lo cual, la disposiciones no puede establecer restricciones para el acceso de los consumidores a una devolución o bonificación. Vale la pena mencionar que en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicado el día 6 de julio de 2015, se estableció el derecho de los usuarios a recibir una bonificación si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que el usuario presente una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

ANEXO 2

COMENTARIOS ESPECÍFICOS DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES DE PROFECO AL "ANTEPROYECTO DE DISPOSICIÓN TÉCNICA SOBRE EL BLOQUEO DE SEÑALES PROVENIENTES DE CENTROS PENITENCIARIOS"

TEXTO PREVISTO EN LA DISPOSICIÓN IFT-010-2015	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
4.1.2. El bloqueo de las señales deberá llevarse a cabo exclusivamente en el interior de los centros de readaptación social, sin exceder por ningún motivo el límite de 20 metros fuera de las instalaciones de los referidos centros de readaptación social, a fin de garantizar la continuidad y seguridad de los servicios a los usuarios externos.	4.1.2. El bloqueo de las señales deberá llevarse a cabo exclusivamente en el interior de los centros de readaptación social, sin exceder por ningún motivo el límite de 20 metros fuera de las instalaciones de los referidos centros de readaptación social, a fin de garantizar la continuidad y seguridad de los servicios a los usuarios externos. **En caso de que el bloqueo de señales sea contrario a las especificaciones del numeral 4.1, afectando el servicio de los usuarios ubicados a más de 20 metros fuera de las instalaciones de los referidos centros de readaptación social, éstos podrán recibir un reembolso o bonificación en los términos de la Ley federal de Protección al Consumidor por el**	Se sugiere añadir párrafos a fin de que el usuario pueda acudir ante instancias competentes en caso de que sea afectado por el bloqueo de señal.

TEXTO PREVISTO EN LA DISPOSICIÓN IFT-010-2015	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	periodo que dejaros de recibir la prestación del servicio. **4.1.3 Si el concesionario o autorizado tuviera conocimiento de afectación a la prestación de su servicio derivado a que el bloqueo de señales fuera contrario a las especificaciones de las presentes Disposiciones Técnicas, dará aviso inmediato al Instituto.** **4.1.4 Si el Instituto tuviera conocimiento de que el bloqueo de señales fuera contrario a las especificaciones de las presentes Disposiciones Técnicas, afectando a uno o más usuarios contactará a los responsables del bloqueo con la finalidad de que ajusten la potencia del bloqueo dentro de las 24 horas siguientes al aviso por parte del Instituto.**	
5.2.11. Comprobación del numeral **4.2.9.**,	**5.2.11.** Comprobación del numeral **4.2.9.**,	Se recomienda que la verificación de

TEXTO PREVISTO EN LA DISPOSICIÓN IFT-010-2015	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
sobre la prohibición de la operación de amplificadores de potencia de radiofrecuencia externos. Se comprueba documentalmente mediante la revisión del compromiso por escrito del solicitante de que no empleará amplificadores externos al equipo bloqueador de señales.	sobre la prohibición de la operación de amplificadores de potencia de radiofrecuencia externos. Se comprueba documentalmente mediante la revisión del compromiso por escrito del solicitante de que no empleará amplificadores externos al equipo bloqueador de señales. **Asimismo, el Instituto realizará verificaciones periódicas para comprobar que el bloqueo de señal no supera los 20 metros de distancia de los centros de readaptación social**.	operación de amplificadores de potencia de radiofrecuencia externa a que refiere el numeral 4.2.9 sea a través de un operativo de verificación por parte del Instituto, lo anterior debido a que esta Subprocuraduría no considera que a través de una carta compromiso, como lo establece el numeral 5.2.11, sea suficiente comprobar esta prohibición de operación.
5.2.9. Comprobación del numeral **4.2.7.**, sobre la capacidad de operar en dos o más de las bandas de frecuencias. Para el cumplimiento debe cumplirse con los límites establecidos en la Tabla 2 de frecuencias de referencia por bloquear y,	**5.2.9**. Comprobación del numeral **4.2.7.**, sobre la capacidad de operar en dos o más de las bandas de frecuencias. **Para el cumplimiento debe atenderse a los límites establecidos en la tabla 2 de frecuencias de referencia por bloquear.**	Hay error en la redacción
7. CONCORDANCIA CON NORMAS	ELIMINAR	

TEXTO PREVISTO EN LA DISPOSICIÓN IFT-010-2015	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
INTERNACIONALES No se establece concordancia con normas internacionales por no existir referencias al momento de la elaboración de la presente Disposición Técnica.		No se considera necesario añadir un apartado que refiera la negativa de no establecer el contenido del apartado.
6 INSTALACIÓN Y OPERACIÓN Por lo que hace a la instalación, operación y buen funcionamiento de los equipos bloqueadores de señales se deberá observar lo establecido en los "LINEAMIENTOS DE COLABORACIÓN ENTRE AUTORIDADES PENITENCIARIAS Y LOS CONCESIONARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y BASES TÉCNICAS PARA LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE SISTEMAS DE INHIBICIÓN", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de septiembre de 2012, disposición que en su momento los sustituya.	6. INSTALACIÓN Y OPERACIÓN **Para el buen cumplimiento de la presente disposición, en lo no establecido en la misma** se deberá observar lo señalado por los "LINEAMIENTOS DE COLABORACIÓN ENTRE AUTORIDADES PENITENCIARIAS Y LOS CONCESIONARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y BASES TÉCNICAS PARA LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE SISTEMAS DE INHIBICIÓN", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de septiembre de 2012, disposición que en su momento los sustituya	Se recomienda que los Lineamientos de Colaboración entre autoridades penitenciarias y los concesionarios de servicios de telecomunicaciones y bases técnicas para la instalación y operación de sistemas de inhibición, se observe en su totalidad no solo en específico a la instalación, operación y buen funcionamiento de los equipos bloqueadores de señales a fin de no dejar lagunas previa emisión de demás lineamientos futuros.
	X. DE LA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS	Se recomienda añadir un apartado en el que se establezca Protección a los usuarios. En términos de lo establecido en

TEXTO PREVISTO EN LA DISPOSICIÓN IFT-010-2015	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	X.1 Los concesionarios o autorizados que presten servicios de telecomunicaciones cerca de centros de readaptación cuya cobertura pueda ser afectada por el bloqueo de señales, deberá informar al usuario las posibles afectaciones a su servicio previo a la contratación. X.2 El usuario que sea afectado por el bloqueo de señales contrario a las especificaciones establecidas en la presente disposición o por fallas imputables al proveedor, será reembolsado y/o bonificado por su concesionario o autorizado, por el tiempo que no tuvo el servicio. X.3 El usuario afectado, podrá presentar denuncia o queja ante el Instituto o la Procuraduría Federal del Consumidor y dar aviso al concesionario o autorizado prestador del servicio. Una vez que el usuario afectado haya presentado la queja o denuncia correspondiente, el proveedor deberá reembolsar al usuario la cantidad	los artículos 92 bis, 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 74, 78, 81, 118 fracción VII y 191 fracción XIII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

TEXTO PREVISTO EN LA DISPOSICIÓN IFT-010-2015	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	correspondiente al tiempo en que no estuvo disponible el servicio. X.4 En caso de que el Instituto reciba una denuncia sobre usuarios afectados por el bloqueo de señal, deberá: a. Cerciorarse de que el usuario se encuentre a una distancia mayor a 20 metros. b. Verificar que el bloqueo de la señal no exceda los 20 metros. c. Verificar si las afectaciones al usuario derivan de bloqueos contrarios a las presentes disposiciones o por fallas en el servicio imputables al proveedor o autorizado. c. Si de la verificación por parte del Instituto, se comprobó que el bloqueo de la señal excede los 20 metros, el Instituto dará pronto aviso a las autoridades responsables del bloqueo. X.5 El concesionario o autorizado será responsable de las fallas en el servicio imputables al mismo cuando:	

TEXTO PREVISTO EN LA DISPOSICIÓN IFT-010-2015	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	a) El bloqueo de las señales cumpla con los parámetros señalados en la presente Disposición, o; b) En caso de que siendo contrario el bloqueo a las presentes disposiciones éste no hubiera dado aviso previo a las autoridades de dicha situación. En este supuesto además de reembolsar bonificará al usuario afectado en los términos de la normatividad aplicable.	