

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

Oficio No. SPS/0131/2015

México D.F. a 13 de julio de 2015

Asunto: 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”.

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 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”, 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 Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) 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” (**anexo 1**).

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

2. “Comentarios específicos de la Subprocuraduría de Servicios de Profeco 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” (**anexo 2**).

Agradezco la recepción y evaluación de las observaciones, propuestas y comentarios específicos planteados por esta Subprocuraduría de Servicios para la emisión de los Lineamientos en cuestión.

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

ATENTAMENTE



Lcda. Noreli Domínguez Acosta
Subprocuradora de Servicios

C.c.p. Lcda. Lorena Martínez Rodríguez. Procuradora Federal del Consumidor. Para su conocimiento.
Lcda. Nimbe Leonor Ewald Arostegui. Directora General de Regulación Técnica de la Unidad de Política Regulatoria del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Para su conocimiento y atención.
Lcdo. Eduardo Álvarez Ponce. Coordinador General de Vinculación Institucional del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Presente. Para su conocimiento.

JVP/MATA

ANEXO 1

Observaciones y propuestas de la Subprocuraduría de Servicios de Profeco 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”

1. 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.

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

Es indispensable señalar expresamente en el Anteproyecto que las obligaciones establecidas en 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 (“Lineamientos”), así como los índices y parámetros referidos, deben cumplirse con independencia de las obligaciones que los prestadores de servicios de telefonía móvil tienen frente a los usuarios y sin menoscabo de los derechos que la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y otras disposiciones aplicables otorgan a dichos usuarios.

Efectivamente, 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 proveedores¹ 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 servicio².

Si bien el cumplimiento de los índices y parámetros de calidad establecidos en los lineamientos constituyen obligaciones ineludibles para los prestadores de servicios móviles ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones como órgano encargado de la

¹ Artículo 2 fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

² Artículos 6 y 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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.

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

Se estima indispensable agregar un apartado en el que de manera expresa se delimiten claramente las competencias del Instituto Federal de Telecomunicaciones y Profeco, particularmente en materia de calidad del servicio móvil.

De acuerdo a la experiencia de Profeco³, a pesar del reconocimiento de la competencia y atribuciones de la Procuraduría por cuanto a relaciones de consumo en materia de telecomunicaciones, en materia de calidad de dichos servicios y específicamente en los derechos que asisten a los consumidores ante la calidad deficiente de los mismos, 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 Federación⁴, hace necesario que

³ Desde enero de 2014 y hasta mayo de 2015, Profeco ha recibido un total de 44,161 quejas en materia de telecomunicaciones, de las cuales 22,781 corresponden a servicios de telefonía móvil.

⁴ 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,**

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 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”⁵.

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 Consumidor⁶.”

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.**

⁵ 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**

⁶ 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;**



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 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.

En virtud de lo expuesto en los numerales 1.1 y 1.2, se estima necesario incluir un apartado al inicio de los Lineamientos en el que se mencione lo siguiente:

“Los prestadores del servicio móvil en su calidad de concesionarios o comercializadores se encuentran sujetos a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y a la Ley Federal de Protección al Consumidor en su calidad de proveedores.

El IFT es el organismo facultado para vigilar y verificar el cumplimiento de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión por parte de prestadores del servicio móvil en su calidad de concesionarios, verificar que los concesionarios cumplan con las condiciones de explotación de la concesión de la que sean titulares y, en su caso, sancionarlos por su incumplimiento.

Por su parte PROFECO, encargada de promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, es la autoridad facultada para vigilar y verificar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor por parte de los prestadores del servicio móvil en su calidad de proveedores y en su caso sancionarlos por su incumplimiento.

La infracción a estos Lineamientos, por parte de los prestadores del servicio móvil, en su calidad de concesionarios o autorizados será sancionada por el Instituto conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Las infracciones a los derechos de los usuarios finales que otorgan los presentes Lineamientos referentes a la calidad en el servicio y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, serán sancionadas por la PROFECO.

Lo anterior es independiente de las obligaciones de los concesionarios y autorizados en su calidad de proveedores, frente a los consumidores. Incluyendo las indemnizaciones y/o bonificaciones a las que haya lugar.

Los presentes lineamientos en ningún momento eximen a los concesionarios o autorizados de cumplir las obligaciones convenidas con los consumidores”.

2. Devolución y bonificación a los consumidores.

2.1 Devolución por falta de prestación del servicio; bonificación por calidad deficiente en el servicio.

Se propone incluir como parte de los lineamientos 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 móviles⁷.

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 los Lineamientos 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 servicio⁸, 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.

⁷ Artículo 1 fracción VII y artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

⁸ Numeral 18 de la carta de derechos mínimos de los usuarios de telecomunicaciones

Ahora bien, la adición de la disposición que se sugiere no estaría completa si no se estableciera de manera puntual aquellos casos en los que se estima que la falta de prestación del servicio no es imputable al proveedor, que en opinión de esta Procuraduría únicamente acontece en caso fortuito o de fuerza mayor, supuestos que deberían quedar definidos igualmente en los Lineamientos.

Por último, se considera relevante regular el tema del mantenimiento de la red, dado que se presupone que el mismo puede incidir en la calidad del servicio prestado a los usuarios del servicio móvil. En ese sentido, a fin de evitar que dicho supuesto sea considerado como una causa que exima de responsabilidad al proveedor frente al usuario, se propone (i) definir y limitar los casos que pueden considerarse como mantenimiento de la red; (ii) establecer la obligación del prestador del servicio móvil a avisar con anticipación, tanto al Instituto como a los usuarios, las fechas y horarios en las que se realizará dicho mantenimiento, así como la duración del mismo; (iii) la obligación de no cobrar el servicio en el tiempo que dure el mantenimiento de la red y (iv) establecer la forma de resarcir a los consumidores para aquellos casos en los que la duración del mantenimiento sea mayor a la declarada por el propio proveedor.

2.2 La bonificación a los consumidores, es independiente del cumplimiento de los concesionarios a los índices y parámetros de calidad que están obligados a cumplir los concesionarios.

En el capítulo XIV “De las fallas del servicio” de los Lineamientos se establece lo siguiente:

*“VIGÉSIMO TERCERO. En caso de presentarse **Fallas** en parte o en la totalidad la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido, en una población o zona geográfica, **a un número estimado de más de quinientos usuarios finales móviles, por un lapso de treinta minutos o más**, los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportarlo al Instituto dentro de las siguientes veinticuatro horas, contadas a partir del momento en que se inició dicha Falla. El reporte se hará en forma electrónica a través del formato establecido en el Anexo II de los presentes Lineamientos, el cual estará disponible en el portal de internet del Instituto. El instituto emitirá el acuse electrónico durante las siguientes cuarenta y ocho horas, contadas a partir de la recepción de dicho reporte.*

(...)

*Cuando se presente una Falla con las características antes mencionadas, **el Instituto lo hará del conocimiento de la PROFECO, de conformidad con el artículo 191 último párrafo de la Ley, para que en colaboración con ésta se ejerzan las atribuciones que le correspondan y se haga efectivo el derecho del usuario a la bonificación correspondiente.** Para efectos de lo anterior, el Concesionario deberá enviar los registros detallados de Llamadas y eventos al Instituto dentro de las siguientes veinticuatro horas, contadas a partir*



del momento en que se inició la Falla. En caso de que los Concesionarios presten servicios mayoristas, además de enviar el reporte al Instituto, los Concesionarios deberán enviar dichos registros a las Comercializadoras para que éstas a su vez puedan dar cumplimiento al presente Lineamiento”.

En términos de dicho lineamiento (i) los prestadores de servicios móviles tienen obligación de reportar las fallas que se presenten una población o zona geográfica que afecten a un número estimado de más de quinientos usuarios por un lapso de treinta minutos; (ii) el reporte estará disponible en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones y (iii) el Instituto lo hará del conocimiento de Profeco, en términos del último párrafo del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión⁹.

Al respecto, si bien se estima un acierto que los prestadores de servicios móviles se encuentren obligados a dar ese tipo de reportes ante el Instituto, que dichos reportes sobre fallas sean públicos y que dicha información sea remitida a esta Procuraduría, se considera indispensable establecer expresamente que el derecho a la **bonificación** que establecen los artículo 92 bis, 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor¹⁰ y 191 fracción XIII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión¹¹ **corresponde, en términos de dichos ordenamientos, a cada usuario afectado con independencia de si la falla afectó a más de quinientos usuarios o de si perduró 30 minutos.**

En este sentido, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 7, 92 bis y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 118 fracción VII y 191 fracción XIII, párrafos quinto y último de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión se sugiere se modifique dicho párrafo, a fin de evitar interpretaciones erróneas que pudieran dar lugar a condicionar el pago de la bonificación a que las fallas del servicio afecten a un número estimado mayor a 500 usuarios y que las mismas perduren por un lapso de 30 minutos o más.

⁹ Artículo 191. “(...) El Instituto y la PROFECO se darán vista mutuamente, cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones realicen las acciones necesarias para su protección y restitución o, en su caso, para que el Instituto imponga las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios”.

¹⁰ ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán 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.

ARTÍCULO 92 TER.- La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios. Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor.

La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

¹¹ Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

Son derechos de los usuarios:

...
XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;



Lo anterior, ya que de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor **los proveedores se encuentran obligados a cumplir con las obligaciones y calidad asumidas frente a todos y cada uno de los consumidores con los cuales mantienen una relación de consumo**, prestando el servicio contratado bajo las condiciones y características ofrecidas, siendo importante resaltar que los consumidores contratan el servicio móvil para tener acceso continuo o constante a éste –que es precisamente como ofrecen el servicio los prestadores de servicios móviles- y no con intermitencias.

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 –aún por debajo de los 30 minutos-, 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 que dicha falla no afectó a más de 500 consumidores o se prolongó por 30 minutos.

De este modo, si bien es cierto que los Lineamientos conceden a los prestadores del servicio móvil –en su calidad de concesionarios- cierto porcentaje de tolerancias o de error en la prestación del servicio, también lo es 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 artículos 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, no obstante que las fallas que llegaren a presentarse se encuentren dentro del parámetro de error permitido en los índices de calidad.

En ese sentido, si bien dicho condicionamiento podría no ser el objeto del lineamiento en cuestión, se estima relevante modificar la redacción de los párrafos señalados, a fin de evitar interpretaciones erróneas que pudieran dar a entender que el derecho a la bonificación de los usuarios se encuentra acotado a que dicha falla sea recibida por 500 usuarios y en un lapso de 30 minutos, desconociendo además de las obligaciones contraídas por los prestadores de servicios móviles, las disposiciones señaladas de la Ley



Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión¹².

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 expresamente¹³ que dicho derecho no puede sujetarse a prerequisites legales o de otra índole:

“... le asiste la razón a las quejas 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, 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 prerequisites 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, un condicionamiento como el que podría interpretarse del lineamiento señalado resulta ilegal, al supeditar la bonificación de los consumidores a que las fallas

¹² Dicho argumento fue sostenido por diversos concesionarios de servicios de telecomunicaciones en contra de las demandas presentadas por esta Procuraduría en el año 2011.

¹³ 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>



afecten a un número determinado de consumidores y que las mismas perduren por un lapso de tiempo determinado, no obstante que la Ley Federal de Protección al Consumidor no prevé tales requisitos ni restricción alguna para que los consumidores obtengan la multicitada bonificación cuando el servicio sea deficiente o no se preste por causas imputables al proveedor.

En consecuencia, los Lineamientos no tendrían por qué establecer dichas restricciones, salvo que al establecerse tal distinción o condición se otorgue un beneficio mayor al instaurado en la Ley Federal de Protección al Consumidor en favor de los consumidores.

Finalmente, 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.

2.3 La bonificación debe ser automática.

Como se ha mencionado, 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 y numeral 18¹⁴ de la “Carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones” publicada en el Diario Oficial de la Federación de 6 de julio de 2015, (i) 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; (ii) dicha bonificación no podrá ser menor al veinte por ciento del monto del periodo de afectación y del precio del servicio y (iii) el pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

Ahora bien, dado que los prestadores de servicios móviles cuentan con la información relacionada con las fallas en el servicio de cada uno de los usuarios a quienes les prestan el mismo y tomando en cuenta que a través de los Lineamientos (i) se obliga a los concesionarios a informar y transparentar sobre aquellas fallas en el servicio; (ii) se da un enfoque de protección a los usuarios y garantía de pleno ejercicio de sus derechos y (iii) el cumplimiento de la obligación prevista en ley de pagar bonificación en los casos correspondientes, no puede ser trasladada a los consumidores, se estima indispensable incluir expresamente que el pago de la bonificación mencionada deberá ser mediante un

¹⁴ 18. Bonificación o descuento. TÚ TIENES DERECHO a que se te bonifique 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 presentes una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.



mecanismo automático por parte de los proveedores de servicios móviles y sin que en ningún caso sea necesario que se limite el derecho a la bonificación a que los usuarios la soliciten o presenten una inconformidad ante el proveedor, el Instituto Federal de Telecomunicaciones o la Procuraduría Federal del Consumidor¹⁵.

Adicionalmente con este mecanismo se busca obtener un sistema integral de atención a usuarios en el que no sólo exista atención a sus quejas sino también que se reflejen los aspectos relacionados con la medición, tasación y facturación generada por el prestador del servicio móvil de acuerdo al servicio que efectivamente se haya prestado, así como las bonificaciones y/o devoluciones realizadas en caso de incumplimiento a los índices y parámetros de calidad del servicio móvil.

Por lo anterior, dada la relevancia del derecho a la bonificación y tomando en cuenta lo señalado en los numerales 2.1, 2.2 y 2.3 **se considera necesario agregar un capítulo o lineamiento que mencione lo siguiente:**

“CAPÍTULO XXX. DE LAS BONIFICACIONES

XXX.- Los usuarios finales tendrán derecho al pago de una bonificación que no podrá ser inferior al veinte por ciento del precio del servicio móvil, cuando el servicio prestado sea deficiente o se suspenda sin justificación por causas imputables al prestador del servicio móvil, aunque las fallas se encuentren dentro del margen de tolerancia o error permitido en los Capítulos VI, VII y VIII de los presentes Lineamientos.

Los prestadores del servicio móvil deberán acreditar ante el Instituto y la PROFECO que han bonificado debidamente a los usuarios afectados.

Sin perjuicio de lo anterior, la PROFECO podrá ejercer las atribuciones que le correspondan para hacer efectivo el derecho de los usuarios a la bonificación correspondiente.

Los proveedores deberán establecer en sus contratos de adhesión los mecanismos de bonificación cuando el servicio prestado sea deficiente o se suspenda sin justificación por causas imputables al prestador del servicio móvil.

Para que el consumidor reciba la bonificación correspondiente, no será necesario haber presentado una reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor, el Instituto Federal de Telecomunicaciones o el propio concesionario o autorizado. Dicha bonificación será entregada sin perjuicio de ejercer las

¹⁵ Sobre las condiciones impuestas para hacer efectivo el derecho a la bonificación, resulta aplicable lo resuelto el 14 de octubre de 2015 por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en el amparo directo 16/2014 promovido por la Procuraduría Federal del Consumidor, transcrito en párrafos precedentes y cuya versión pública puede consultarse en la dirección electrónica: <http://www2.scjn.gob.mx/ConsultaTematica/PaginasPub/DetallePub.aspx?AsuntoID=162937>



acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios”

2.4. Mecanismos de coordinación

Con independencia de la modificación ya sugerida respecto al lineamiento vigésimo tercero, por cuanto al tercer párrafo de dicho numeral se considera relevante señalar de manera específica la forma en la que se llevarán a cabo los mecanismos de coordinación con Profeco, señalando la periodicidad y forma de los mismos a fin de que dicha colaboración resulte eficiente para llevar a cabo las acciones en defensa de los derechos de los usuarios de servicios móviles.

3. Información y principio de máxima publicidad.

Atendiendo a (i) lo señalado en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el que se establece la obligación del Estado de **garantizar el derecho a la información bajo una interpretación que privilegie el principio de máxima publicidad**; (ii) el objetivo señalado en el inciso d) de las consideraciones preliminares del anteproyecto consistente en empoderar a los usuarios para que cuenten con elementos que les permitan tomar decisiones informadas al momento de seleccionar a su Prestador del servicio móvil, eliminando con esto las asimetrías de información; (iii) el principio básico en las relaciones de consumo de otorgar información a los consumidores y facilidades para la defensa de sus derechos¹⁶, y a fin de evitar errores en la interpretación de los lineamientos se considera relevante:

- 1) Establecer claramente que toda la información relacionada con el cumplimiento a **los índices y parámetros de calidad generada tanto** por los prestadores de servicios móviles como por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, será pública, salvo disposición en contrario –por tratarse en su caso de información reservada o confidencial en términos de la ley aplicable-.
- 2) Publicar no sólo los resultados de las mediciones de calidad del servicio móvil efectuadas por el Instituto, sino también los de calidad elaborados por los prestadores del servicio móvil, así como las velocidades de transferencia de datos arrojadas por las evaluaciones efectuadas por parte del Instituto.
- 3) No limitar la información de los resultados y metodología obtenidos al “carácter informativo”, dado que ello pudiera limitar el uso de dicha información que pudiera darle tanto el Instituto Federal de Telecomunicaciones como la Profeco en ejercicio de sus atribuciones.



¹⁶ Artículo 1 fracción VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

ANEXO 2

COMENTARIOS ESPECÍFICOS DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS DE PROFECO 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

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
<p>CONSIDERACIONES PRELIMINARES Elementos novedosos</p>	<p>CONSIDERACIONES PRELIMINARES Elementos novedosos</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizan los índices de calidad tomando en consideración los resultados históricos de las mediciones. 		<p>Se sugiere que para dar certidumbre y certeza jurídica se deberá señalar el periodo que será considerado como histórico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se establece la atribución del Instituto para realizar mediciones que reflejen la calidad de la experiencia del usuario cuyos resultados y metodología sean de carácter informativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se establece la atribución del Instituto para realizar mediciones que reflejen la calidad de la experiencia del usuario cuyos resultados y metodología sean publicados por el Instituto. 	<p>Se sugiere eliminar el carácter de informativo a los resultados y metodología, ya que ello podría limitar el uso que tanto el IFT como PROFECO, pudiere darle a dicha información, ejemplo el inicio de los procedimientos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se establece la obligación de publicitar las velocidades de transferencia de datos mínimas ofrecidas (“desde”) para cada tecnología de acceso y no sólo las velocidades máximas de transferencia de datos (“hasta”); 	<ul style="list-style-type: none"> • Se establece la obligación de publicitar las velocidades de transferencia de datos mínimas ofrecidas (“desde”) para cada tecnología de acceso y no sólo las velocidades máximas de transferencia de datos (“hasta”); siendo que las velocidades de datos mínimas ofrecidas (“desde”) será la velocidad garantizada 	<p>Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1 fracciones II, III, VI y VII, 32 y 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 196 y 293 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se sugiere que la velocidad máxima publicitada se encuentre sujeta a comprobación por parte del Instituto</p>

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	<p>por el prestador de servicios; quedando sujeta a comprobación por parte del Instituto, la velocidad máxima publicitada, para el caso de determinarse, que la red del Prestador del Servicio Móvil, no cuenta con la capacidad para otorgar la velocidad máxima que ofrece, el IFT deberá dar vista a PROFECO a efecto de que ésta inicie el procedimiento que corresponda. Sin perjuicio de lo anterior el Prestador del Servicio Móvil deberá bonificar a los usuarios que contrataron el servicio de transmisión de datos con al menos el veinte por ciento del precio total del servicio conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>	<p>Federal de Telecomunicaciones (IFT), a efecto de constatar que dicha velocidad efectivamente puede ser otorgada por el prestador del servicio móvil de acuerdo a su capacidad tecnológica, ello a fin de que los usuarios finales cuenten con información clara y veraz respecto a los servicios ofrecidos y publicitados por los Prestadores del Servicio Móvil, lo que les permitirá tomar decisiones informadas al momento de seleccionar a su proveedor de servicios, eliminando con esto las asimetrías de información, lo anterior máxime que los usuarios finales no tendrían la posibilidad para determinar si la velocidad prometida, efectivamente puede ser alcanzada o no.</p> <p>Asimismo, se sugiere se establezca que, en caso de determinarse que el Prestador del Servicio Móvil se encuentra imposibilitado para brindar la velocidad mínima que ofrece, se bonifique a los usuarios que no contrataron el servicio de transmisión de datos con al menos el 20% del precio del servicio, ya que tal supuesto se encuentra previsto en los artículos 37 y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>
<p>• En caso de fallas que afecten a más de 500 usuarios por más 30 minutos, se</p>	<p>• En caso de fallas que afecten a más de 500 usuarios por más 30 minutos, se</p>	<p>Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 7, 92 bis y 92 ter de la Ley</p>

②
X

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
<p>establecerá la obligación de entregar registros que contengan la información acerca de los usuarios afectados para iniciar un proceso en colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás aplicables;</p>	<p>establecerá la obligación de entregar registros que contengan la información acerca de los usuarios afectados para iniciar un proceso en colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás aplicables;</p> <p>Lo anterior sin perjuicio de las acciones que pueda realizar tanto la PROFECO, como el IFT en el ámbito de sus atribuciones.</p>	<p>Federal de Protección al Consumidor y 118 fracción VII y 191 fracción XIII, párrafos quinto y último de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión se sugiere se modifique dicho párrafo, en primer lugar para que resulte más claro y no dé cabida a interpretación y segundo porque una de esas interpretaciones puede ser en el sentido de considerar que sólo en el caso de que las fallas del servicio afecten a un número estimado mayor a 500 usuarios y que las mismas perduren por un lapso de 30 minutos o más, el proveedor estará obligado al pago de la bonificación correspondiente, lo que resultaría contrario a lo señalado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, tal como se señala en el Anexo uno Observaciones y Propuestas de la Subprocuraduría de Servicios de Profeco a los presentes Lineamientos.</p>
	<p>“El IFT, es el facultado para vigilar y verificar el cumplimiento de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión por parte de prestadores del servicio móvil en su calidad de concesionarios y en su caso sancionarlos por su incumplimiento.</p> <p>El IFT está facultado para verificar que los concesionarios del referido servicio, cumplan con las condiciones de</p>	<p>Con fundamento en los artículos 1, 6, 7, 20, 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 118 fracción VII, 191 y 297 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión se propone que en las consideraciones preliminares se adicione un apartado en el cual se delimiten claramente las competencias del IFT y PROFECO, ya que si bien, los prestadores del servicio móvil en su calidad de</p>

①
 J

TEXTOS PREVISTOS EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTOS PROPUESTOS	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	<p>explotación de la concesión de la que sean titulares.</p> <p>El IFT, vigila cuestiones de naturaleza técnica, en cuanto al desarrollo y cobertura de las telecomunicaciones, así como con temas de carácter económico para la promoción de la sana competencia y concurrencia en el mercado, y que la prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones, se otorgue conforme a las condiciones contenidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.</p> <p>Por su parte, PROFECO es la autoridad facultada para vigilar y verificar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor por parte de los prestadores del servicio móvil en su calidad de proveedores y en su caso sancionarlos por su incumplimiento y buscar la devolución y/o bonificación correspondientes a los consumidores por prácticas lesivas de los proveedores.</p> <p>PROFECO, es la encargada de promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.</p>	<p>concesionarios o comercializadores se encuentran sujetos a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, también se encuentran sujetos a la Ley Federal de Protección al Consumidor en su calidad de proveedores.</p> <p>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.</p>

⓪
 ✕

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	<p>Los prestadores del servicio móvil en su calidad de concesionarios o comercializadores se encuentran sujetos a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y a la Ley Federal de Protección al Consumidor en su calidad de proveedores.</p> <p>La infracción a estos Lineamientos, por parte de los prestadores del servicio móvil, en su calidad de concesionarios o autorizados será sancionada por el Instituto conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.</p> <p>Las infracciones a los derechos de los usuarios finales establecidos en los presentes Lineamientos y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, serán sancionadas por la PROFECO.</p> <p>Lo anterior es independiente de las obligaciones de los concesionarios y autorizados en su calidad de proveedores, frente a los consumidores. Incluyendo las devoluciones y/o bonificaciones a las que haya lugar.</p> <p>Los lineamientos en ningún momento</p>	

400

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	<p>eximen a los concesionarios o autorizados de cumplir las obligaciones convenidas con los consumidores.</p> <p>Los estándares de calidad señalados en los presentes Lineamientos no implican que el consumidor pague por un servicio no prestado. Es decir, con independencia de que los concesionarios y autorizados cumplan o no con los estándares de calidad exigidos en los presentes Lineamientos, los consumidores no se encuentran obligados a pagar servicios que no recibieron, o en su defecto tienen derecho a recibir la devolución de las cantidades pagadas por servicios no prestados, sin perjuicio de que también tengan derecho a recibir la bonificación correspondiente en aquellos casos que resulte procedente”</p>	
<p>CAPÍTULO II DEFINICIONES</p>	<p>CAPÍTULO II DEFINICIONES</p>	
	<p>“XXX.-” Equipo terminal móvil origen. “XXX.-” Equipo terminal móvil destino. “XXX.-” Llamada fallida. “XXX.-” Llamada exitosa.</p>	<p>Se considera relevante establecer definiciones claras de conceptos básicos que se utilizan en los parámetros a efecto de evitar discrepancias.</p>

①

4

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
<p align="center">CAPÍTULO III DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VOZ</p>	<p align="center">CAPÍTULO III DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VOZ</p>	
<p>QUINTO:.... I. Tiempo de establecimiento de Llamada.....</p>	<p>QUINTO:.... I. Tiempo de establecimiento de Llamada.....</p>	<p>Se considera relevante definir cuándo inicia la llamada, todo ello en lenguaje ciudadano a efecto de que el presente documento no sólo sirva de referencia a los Prestadores de servicio móvil, o a PROFECO y el IFT; sino también a los usuarios de telecomunicaciones.</p>
<p align="center">CAPÍTULO VIII DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS</p>	<p align="center">CAPÍTULO VIII DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS</p>	
<p>II. Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga: Este Parámetro será de carácter informativo. Los valores de la Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga se publicarán para cada Tecnología de Acceso de conformidad con lo establecido en el Capítulo X de los presentes Lineamientos.</p>	<p>II. Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga: Los valores de la Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga serán los siguientes:</p> <p>Tecnología de Acceso X: Mínima – Máxima. Tecnología de Acceso X: Mínima – Máxima. Tecnología de Acceso X: Mínima – Máxima.</p> <p>Dichos valores se publicarán para cada Tecnología de Acceso de conformidad con lo establecido en el Capítulo X de los presentes Lineamientos.</p>	<p>Se sugiere se establezca un estándar mínimo obligatorio, al cual estarán sujetos los prestadores del servicio móvil, garantizando con ello que los usuarios finales reciban un servicio de calidad.</p> <p>Ya que la calidad en la velocidad de transferencia debe quedar sujeta a un indicador técnico medible, cuyo incumplimiento sea sujeto a las sanciones y/o bonificación que corresponda conforme a la normatividad aplicable, dando seguridad jurídica.</p>

10
 +

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	CAPITULO "X" DISPOSICIONES GENERALES DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD	
	<p>"XX" Los índices previstos en los Capítulos VI, VII y VIII, definen los niveles mínimos de calidad, que deberán observar obligatoriamente los prestadores del servicio móvil, en la prestación cotidiana de dicho servicio, a fin de satisfacer las necesidades básicas de comunicación de los usuarios finales.</p> <p>Los periodos de medición para determinar el cumplimiento de los índices de calidad previstos en los presentes Lineamientos, así como el grado de desempeño y valor de cumplimiento de las redes del servicio móvil serán bimestralmente y el valor de cumplimiento es exigible semestralmente.</p>	<p>Se propone se adicione el primer párrafo, a fin de establecer que los índices de calidad, son el estándar mínimo obligatorio a que se deberá sujetar la prestación del servicio móvil en el día a día, a efecto de que los consumidores reciban un servicio de calidad.</p> <p>De igual forma, se sugiere se adicione el segundo párrafo, a fin de otorgar certeza jurídica respecto al plazo temporal de medición que se considerará para determinar el cumplimiento de los índices de calidad previstos en los presente Lineamientos, así como el grado de desempeño y valor de cumplimiento de las redes del servicio móvil.</p> <p>En esencia al revisar los lineamientos es muy valioso que se establecen estándares de calidad pero no se menciona temporalidad para su cumplimiento.</p>
Numerales OCTAVO, NOVENO Y DÉCIMO		<p>Se sugiere incluir temporalidad de cumplimiento</p> <p>Sólo como ejemplo:</p>

Ⓢ
 ✕

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
		<p>La proporción de intentos de llamada fallidos: La proporción de intentos de llamada fallidos debe ser menor o igual al 2 % (se debe incluir el periodo)</p>
	<p>CAPÍTULO IX DE LA METODOLOGÍA Y PROGRAMA DE MEDICIONES</p>	
<p>DÉCIMO PRIMERO. A efecto de verificar el cumplimiento de los índices de calidad establecidos en los presentes Lineamientos, el Instituto realizará las mediciones correspondientes por sí mismo o a través de terceros basándose en la metodología de mediciones en campo definida en el Anexo I, establecida por éste para tal efecto.</p>	<p>DÉCIMO PRIMERO. A efecto de verificar el cumplimiento de los índices de calidad establecidos en los presentes Lineamientos, el Instituto realizará (trimestralmente) las mediciones correspondientes por sí mismo o a través de terceros basándose en la metodología de mediciones en campo definida en el Anexo I, establecida por éste para tal efecto.</p>	<p>Ello se propone ya que resulta necesario, establecer la periodicidad en que el IFT efectuara las mediciones de los indicadores de calidad, a fin de otorgar certeza jurídica tanto a los consumidores como a los proveedores respecto a la regularidad en que se verificará el grado de desempeño de las redes del servicio móvil.</p> <p>Sugiriéndose que se realicen trimestralmente ya que de conformidad con el artículo 15 fracción XLVII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el IFT publicará trimestralmente los resultados de las verificaciones relativas a los índices de calidad.</p>
<p>CAPÍTULO X DE LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS MEDICIONES</p>	<p>CAPÍTULO X DE LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS MEDICIONES</p>	
<p>DÉCIMO TERCERO. La publicación de los resultados de las mediciones de calidad del</p>	<p>DÉCIMO TERCERO. La publicación de los resultados de las mediciones de calidad del</p>	<p>Se agrega como información a publicar los reportes de calidad elaborados por los</p>

9
A

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
<p>Servicio Móvil en el Capítulo IX, se realizará de conformidad con la LGTAIP, por lo menos, en el portal de Internet del Instituto durante los 30 días naturales posteriores a la conclusión de cada Ejercicio de Medición.</p>	<p>Servicio Móvil en el Capítulo IX, se realizará de conformidad con la LGTAIP, por lo menos, en el portal de Internet del Instituto durante los 30 días naturales posteriores a la conclusión de cada Ejercicio de Medición. Asimismo será publicado el reporte de calidad elaborado por los Prestadores de Servicio Móvil.</p>	<p>prestadores del servicio móvil.</p>
	<p>CAPÍTULO "XXXXX" DE LAS BONIFICACIONES</p>	
	<p>"XXX.-" Los usuarios finales tendrán derecho al pago de una bonificación que no podrá ser inferior al veinte por ciento del precio del servicio móvil, cuando el servicio prestado sea deficiente o se suspenda sin justificación por causas imputables al prestador del servicio móvil, aunque las fallas se encuentren dentro del margen de tolerancia o error permitido en los Capítulos VI, VII y VII de los presentes Lineamientos.</p> <p>Los prestadores del servicio móvil deberán acreditar ante el Instituto y la PROFECO que han bonificado debidamente a los usuarios afectados.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la PROFECO podrá ejercer las atribuciones que le correspondan para hacer efectivo el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificación. Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 7, 92 bis y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 118 fracción VII y 191 fracción XIII, párrafos quinto y último de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión se sugiere se adicione el Capítulo propuesto, ya que si bien es cierto, los Lineamientos en comento, conceden a los prestadores del servicio móvil en su calidad de concesionarios, cierto porcentaje de tolerancia o de error en la prestación del servicio, también lo es, 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 artículos 92 bis y 92 ter de

Handwritten mark: a circle with a diagonal slash and the letter 'A' below it.

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	<p>derecho de los usuarios a la bonificación correspondiente.</p> <p>Los proveedores deberán establecer en sus contratos de adhesión los mecanismos de bonificación cuando el servicio prestado sea deficiente o se suspenda sin justificación por causas imputables al prestador del servicio móvil.</p> <p>Para que el consumidor reciba la bonificación correspondiente, no será necesario haber presentado una reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor, el Instituto Federal de Telecomunicaciones o el propio concesionario o autorizado. Dicha bonificación será entregada sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios”</p>	<p>la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando el servicio sea deficiente o no se preste conforme a las condiciones pactadas, no obstante que las fallas que llegaren a presentarse se encuentren dentro del parámetro de error permitido en los índices de calidad.</p> <p>Máxime que de conformidad con los referidos artículos, 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, 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 las todas las relacione de consumo.</p>
<p>CAPÍTULO XI DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO FINAL MÓVIL</p>	<p>CAPÍTULO XI DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO FINAL MÓVIL</p>	

AG

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
<p>DÉCIMO CUARTO.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán poner a disposición del usuario final móvil los Mapas de Cobertura de los Tecnologías de Acceso y servicios que cuando éste contrato sus servicios o adquiera un Equipo Terminal Móvil....</p>	<p>DÉCIMO CUARTO.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán poner a disposición del usuario final móvil en general de forma amplia, asequible, gratuita y fácilmente identificable, en sus páginas de internet, así como en sus Centros de Atención, los Mapas de Cobertura de los Tecnologías de Acceso y servicios cuando éste contrate sus servicios, adquiera un Equipo Terminal, o lo solicite....</p>	<p>Se adecua el presente conforme al Lineamiento Décimo Séptimo</p>
<p>DÉCIMO QUINTO. La Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada deberá incluir la Tasa de Transmisión de Datos mínima, expresada en Mbps, para cada Tecnología de Acceso y no deberá limitarse a las velocidades máximas “hasta X Mbps”, donde X corresponde a la tasa de Transmisión de Datos máxima. Para efectos de la publicidad, los prestadores del Servicios Móvil deberán referirse a la Tasa de Transmisión de Datos mínima como velocidades expresadas como “desde Y Mbps”, donde Y corresponde a dicha Tasa de Transmisión. Además, los Prestadores de Servicio Móvil no deberán publicar sus servicios como Banda Ancha a menos que éstos cumplan con los parámetros que el Instituto establezca.</p>	<p>DÉCIMO QUINTO. La Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada deberá incluir la Tasa de Transmisión de Datos mínima garantizada, expresada en Mbps, para cada Tecnología de Acceso y no deberá limitarse a las velocidades máximas “hasta X Mbps”, donde X corresponde a la tasa de Transmisión de Datos máxima. Para efectos de la publicidad, los prestadores del Servicios Móvil deberán referirse a la Tasa de Transmisión de Datos mínima garantizada como velocidades expresadas como “desde Y Mbps”, donde Y corresponde a dicha Tasa de Transmisión. Además, los Prestadores de Servicio Móvil no deberán publicar sus servicios como Banda Ancha a menos que éstos cumplan con los parámetros que el Instituto establezca.</p> <p>La velocidad máxima publicitada, estará</p>	<p>Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1 fracciones III, VII, 32 y 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 196 y 293 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se sugiere que la velocidad máxima publicitada, se encuentre sujeta a comprobación por parte del IFT, a efecto de constatar que dicha velocidad efectivamente puede ser otorgada por el prestador del servicio móvil de acuerdo a su capacidad tecnológica, ello a fin de que los usuarios finales cuenten con información clara y veraz respecto a los servicios ofrecidos y publicitados por los prestadores del servicio móvil, lo que les permitirá tomar decisiones informadas al momento de seleccionar a su proveedor de servicios, eliminando con esto las asimetrías de información, lo anterior máxime que los usuarios finales no</p>

Handwritten marks: a circle and an 'X'.

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	<p>sujeta a comprobación por parte del Instituto, a efecto de constatar que la red del Prestadores del Servicio Móvil, efectivamente tiene la capacidad de otorgar la velocidad que se ofrece.</p> <p>En caso de determinarse, que la red del Prestador del Servicio Móvil, no cuenta con la capacidad para otorgar la velocidad máxima que ofrece, éste deberá bonificar a los usuarios que contrataron el servicio de transmisión de datos el veinte por ciento del precio del servicio.</p>	<p>tendrían la posibilidad para determinar si la velocidad prometida, efectivamente puede ser alcanzada o no.</p> <p>Asimismo, se sugiere se establezca, que en caso de determinarse, que el prestador del servicio móvil, se encuentra imposibilitado para brindar la velocidad máxima que ofrece, se bonifique a los usuarios que contrataron el servicio de transmisión de datos el 20% del precio pagado por el servicio, ya que tal sanción se encuentra prevista en los artículos 37 y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>
	<p>“XXX.” Una vez realizadas las evaluaciones del servicio de transferencia de datos, por parte del Instituto, los prestadores del servicio móvil deberán difundir en su publicidad las velocidades de trasferencia de datos arrojadas por tales evaluaciones.</p>	<p>Ello se sugiere de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 fracciones III, VII, 32 y 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 196 y 293 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a fin de que los usuarios finales cuenten con información clara y veraz respecto a los servicios ofrecidos y publicitados por los prestadores del servicio móvil, lo que les permitirá tomar decisiones informadas al momento de seleccionar a su proveedor de servicios, eliminando con esto las asimetrías de información.</p>
<p>CAPÍTULO XII DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL</p>	<p>CAPÍTULO XII DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL</p>	



TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
USUARIO FINAL MÓVIL	USUARIO FINAL MÓVIL	
<p>DÉCIMO OCTAVO. Los Prestadores del Servicio Móvil deberán contar con sistemas de atención a usuarios en sus centros de atención y/o vía electrónica (teléfono, chat en línea o correo electrónico) para atender de manera gratuita consultas y quejas relativas a la calidad del Servicio Móvil y su seguimiento. Los sistemas de atención deberán cumplir con los Lineamientos que emita el Instituto en materia de accesibilidad y con al menos las siguientes características:</p> <p>I. Deben ser un medio eficiente para recibir, dar seguimiento y atender consultas y quejas de los usuarios finales móviles..</p> <p>...</p>	<p>DÉCIMO OCTAVO. Los Prestadores del Servicio Móvil deberán contar con sistemas de atención a usuarios en sus centros de atención y/o vía electrónica (teléfono, chat en línea o correo electrónico) para atender de manera gratuita consultas y quejas relativas a la calidad del Servicio Móvil y su seguimiento. Los sistemas de atención deberán cumplir con los Lineamientos que emita el Instituto en materia de accesibilidad y con al menos las siguientes características:</p> <p>I. Deben ser un medio eficiente para recibir, dar seguimiento, atender consultas y resolver quejas de los usuarios finales móviles..</p> <p>...</p> <p>“XX.” En aquellos casos en que el sistema de atención sea telefónico:</p> <p>El tiempo para establecer la comunicación con el sistema a partir de la finalización del proceso de marcación respectivo no debe ser mayor a 10 segundos.</p> <p>Cuando los usuarios hayan accedido al sistema y elijan hablar con un representante autorizado en los horarios</p>	<p>En el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de agosto de 2011 y el cual se encuentra vigente al día de hoy, se contemplaban dichos beneficios para el consumidor y se estima que en aquellos casos en que la atención sea telefónica deben establecerse al menos los mismos derechos que hoy en día se encuentran vigentes:</p> <p>“5.3. ... El sistema debe cumplir al menos con las siguientes características:</p> <p>5.3.1...</p> <p>5.3.2. ...</p> <p>5.3.3. Debe estar disponible durante las 24 horas del día, todos los días del año.</p> <p>5.3.4. Debe estar disponible para su acceso desde las terminales de usuario, mediante la marcación de los códigos asignados para tal efecto en el Plan Técnico Fundamental de Numeración, o desde la red de cualquier concesionario de servicio local, mediante la marcación de un</p>



TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	<p>establecidos por los concesionarios para tal fin, el tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a 30 segundos en más del 5% del total de llamadas y en ningún caso mayor a 60 segundos.</p> <p>“XX.” En el portal respectivo se deberá señalar que en caso de que el usuario y/o consumidor no esté de acuerdo con la solución otorgada por el Prestador del Servicio Móvil, o no haya sido resuelta su queja, podrá presentar su inconformidad ante el sistema “Soy Usuario” en la página del Instituto, o una queja ante la Profeco.</p>	<p>número no geográfico con cobro revertido (“01 800”).</p> <p>5.3.5. El tiempo para establecer la comunicación con el sistema a partir de la finalización del proceso de marcación respectivo no debe ser mayor a 10 segundos.</p> <p>5.3.6. Cuando los usuarios hayan accedido al sistema y elijan hablar con un representante autorizado en los horarios establecidos por los concesionarios para tal fin, el tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a 30 segundos en más del 5% del total de llamadas y en ningún caso mayor a 60 segundos.</p> <p>...</p>
<p>CAPÍTULO XIII DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN</p>	<p>CAPÍTULO XII DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN</p>	
<p>VIGÉSIMO PRIMERO. Los Concesionarios deberán conservar por un mínimo de tres meses los archivos, de Contadores de Desempeño, extraídos de sus Sistemas de Gestión que contengan la información correspondiente a la Hora Cargada, tanto del tráfico de voz como de datos por cada mes calendario....</p>	<p>VIGÉSIMO PRIMERO. Los Concesionarios deberán conservar por un mínimo de tres meses los archivos, de Contadores de Desempeño, extraídos de sus Sistemas de Gestión que contengan la información correspondiente a la Hora Cargada, tanto del tráfico de voz como de datos por cada mes calendario....</p> <p>A partir de la información entregada, el Instituto podrá realizar por sí mismo o a</p>	<p>Se considera que el reporte de calidad realizado por los Prestadores de Servicio Móvil debe ser publicado, así como debe determinarse claramente cómo se realizará la entrega de dicha información, qué información deberá contener y la periodicidad de la misma.</p>

Q
A

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	través de terceros un análisis del desempeño de las redes de los Concesionarios, relativo a la Calidad del Servicio Móvil, información que será publicada en la página del Instituto.	
<p align="center">CAPÍTULO XIV DE LAS FALLAS EN EL SERVICIO</p>	<p align="center">CAPÍTULO XIV DE LAS FALLAS EN EL SERVICIO</p>	
<p>VIGÉSIMO TERCERO. (primer párrafo) En caso de presentarse Fallas en parte o en la totalidad la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido, en una población o zona geográfica, a un número estimado de más de quinientos usuarios finales móviles, por un lapso de treinta minutos o más, los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportarlo al Instituto dentro de las siguientes veinticuatro horas, contadas a partir del momento en que se inició dicha Falla. El reporte se hará en forma electrónica a través del formato establecido en el Anexo II de los presentes Lineamientos, el cual estará disponible en el portal de internet del Instituto. El instituto emitirá el acuse electrónico durante las siguientes cuarenta y ocho horas, contadas a partir de la recepción de dicho reporte.</p>	<p>VIGÉSIMO TERCERO. (primer párrafo) En caso de presentarse Fallas en parte o en la totalidad la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido, en una población o zona geográfica, a un número estimado de más de quinientos usuarios finales móviles, por un lapso de treinta minutos o más, los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportarlo al Instituto dentro de las siguientes veinticuatro horas, contadas a partir del momento en que se inició dicha Falla. El reporte se hará en forma electrónica a través del formato establecido en el Anexo II de los presentes Lineamientos, el cual estará disponible en el portal de internet del Instituto. El instituto emitirá el acuse electrónico durante las siguientes cuarenta y ocho horas, contadas a partir de la recepción de dicho reporte. Lo anterior sin perjuicio de la bonificación que corresponda dado la deficiencia en la calidad del servicio, para lo cual, el IFT</p>	<p>Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 7, 92 bis y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 118 fracción VII y 191 fracción XIII, párrafos quinto y último de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión se sugiere se modifique el primer párrafo de numeral VIGÉSIMO TERCERO, señalándose que el supuesto es distinto a las acciones que PROFECO y el IFT pueden realizar en el ámbito de sus competencias, ello sin perjuicio de la compensación a que se hacen acreedores por la deficiencia en la calidad del servicio.</p>

①
 X

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	remitirá la información presentada por los prestadores de servicio móvil, a PROFECO, a efecto de que realice las acciones que considere pertinentes.	
<p align="center">CAPÍTULO XVI DE LAS SANCIONES</p>	<p align="center">CAPÍTULO XVI DE LAS SANCIONES</p>	
<p>VIGÉSIMO QUINTO. Las infracciones a lo dispuesto en los presentes Lineamientos serán sancionadas conforme a lo dispuesto en el Título Décimo Quinto de la Ley.</p>	<p>VIGÉSIMO QUINTO. Las infracciones a lo dispuesto en los presentes Lineamientos serán sancionadas conforme a lo dispuesto en el Título Décimo Quinto de la Ley.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, las infracciones a los derechos de los usuarios finales establecidos en los presentes Lineamientos y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, serán sancionadas por la PROFECO.</p>	Los prestadores del servicio móvil en su calidad de concesionarios o comercializadores se encuentran sujetos a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y a la Ley Federal de Protección al Consumidor en su calidad de proveedores.
	<p align="center">CAPÍTULO "XXX" CONTRATOS DE ADHESIÓN</p>	
	<p>"XXX." Los Prestadores del Servicio Móvil no podrán establecer en sus modelos de contratos de adhesión, cláusula alguna en la cual se restrinjan o limiten los derechos de los usuarios finales en su calidad de consumidores.</p> <p>Los Prestadores del Servicio Móvil deberán establecer los mecanismos para otorgar la</p>	Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 90 fracción VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 192 fracción VI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se sugiere se adicione el Capítulo en comento, ya que de conformidad con dichos numerales las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección

①

↑

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
	<p>bonificación prevista en los artículos 92 bis y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando el servicio prestado sea deficiente o se suspenda sin justificación por causas imputables al prestador del servicio móvil, aun cuando se encuentren dentro del parámetro de error permitido en los índices de calidad.</p>	<p>al Consumidor, son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, practicas, convenios o estipulaciones en contrario, asimismo señalan que serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas que obliguen al usuario a renunciar a la protección de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, o a ejercer una acción judicial individual o colectiva.</p> <p>En ese sentido, es de advertirse que no puede limitarse o negarse el derecho de los usuarios finales a presentar una queja o reclamación, cuando consideren que sus derechos en su calidad de consumidores han sido vulnerados, ello ya que tal prerrogativa la tienen conferida por mandato de ley.</p>
<p>ANEXO I METODOLOGÍA DE MEDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL</p>		
<p>5. Evaluación del Servicio de Voz. Se establecerán las características de evaluación del Servicio de Voz de conformidad con lo siguiente:</p> <p>II.- El tamaño de la muestra para el Servicio de voz, conforme a lo descrito en</p>		<p>Se sugiere aclarar el nivel de confianza, error de estimación y valor de interés.</p>



TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
<p>el numeral 8 del presente Anexo, será de al menos 2092 Eventos, a fin de contar con un nivel de confianza de 95% y un error de estimación menor o igual a 0.6% al considerar un valor de interés de 2%.</p>		
<p>6.- Evaluación de Servicio de Mensajes Cortos. Se establecerán las características de evaluación del Servicio de Mensajes Cortos de conformidad con lo siguiente:</p> <p>II.- El tamaño de la muestra para el Servicio de Mensajes Cortos, conforme al numeral 8 de esta metodología, será de al menos 1521 Eventos, a fin de contar con un nivel de confianza de 95% y un error de estimación menor o igual a 0.5% al considerar un valor de interés de 1%.</p>		<p>Se sugiere aclarar el nivel de confianza, error de estimación y valor de interés.</p>
<p>7.- Evaluación del Servicio de Transferencia de Datos. Se establecerán las características de evaluación del Servicio de Transferencia de Datos de conformidad con lo siguiente:</p> <p>II.- El tamaño de la muestra para el Servicio de Transferencia de Datos, conforme a lo descrito en el numeral 8 del presente Anexo. Será de al menos 1380 Eventos, a fin de contar con un nivel de confianza de 95% y un error de estimación menor o igual a 0.9% al considerar un valor de interés de 3%.</p>		<p>Se sugiere aclarar el nivel de confianza, error de estimación y valor de interés.</p>

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
<p align="center">ANEXO II REPORTE DE FALLAS EN EL SERVICIO</p>	<p align="center">ANEXO II REPORTE DE FALLAS EN EL SERVICIO</p>	
<p>3. La cantidad estimada de usuarios finales afectados.</p>	<p>3.- La universalidad exacta de los usuarios finales afectados y su individualización (nombre y número telefónico).</p>	<p>Tal modificación se sugiere a fin de que el IFT, como la PROFECO tengan la certeza respecto a los usuarios finales afectados, con el objeto de que se encuentren en posibilidad de proteger y representar debidamente los derechos e intereses de tales usuarios, ello de conformidad con lo dispuesto por los artículos 1 fracción IV, 20 y 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.</p>
	<p>“XXX.-” Mecanismos o formas en que devolverá o bonificará a los usuarios afectados por la falla presentada.</p>	<p>La referida adición se sugiere con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1 fracciones IV y IX de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a fin de agilizar que los usuarios finales, se vean debidamente resarcidos por la afectación que sufrieron por las fallas presentadas en el servicio móvil.</p>
	<p>“XXX.-” Plazo en el que se obliga a devolverá o bonificar a los usuarios afectados por la falla presentada.</p>	<p>La referida adición se sugiere con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1 fracciones IV y IX de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a fin de agilizar que los usuarios finales, se vean debidamente resarcidos por la afectación</p>

8

TEXTO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS	TEXTO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN NORMATIVA
		que sufrieron por las fallas presentadas en el servicio móvil.



