

SEGUNDA SECCION
PODER EJECUTIVO
SECRETARIA DE ECONOMIA

RESPUESTA a los comentarios recibidos al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, publicado el 4 de abril de 2012.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.

CHRISTIAN TUREGANO ROLDAN, Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC), con fundamento en los artículos 34 fracciones II, XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 39 fracción V, 40 fracción III, XII y XVIII, 47 fracción III de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 33 tercer párrafo del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y 19 fracciones I, XIV y XV del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, publica la respuesta a los comentarios recibidos al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de abril de 2012.

Instituciones que presentaron comentarios durante el periodo de consulta pública

1. ACCIONES COLECTIVAS, A.C.
2. ALCONSUMIDOR, A.C.
3. ASOCIACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, A.C.
4. AXTEL, S.A. B. DE C.V.
5. BAJA CELULAR MEXICANA, S.A. DE C.V.
6. BESTPHONE, S.A. DE C.V.
7. BSTL, ABOGADOS, BARRERA; SIQUEIROS TORRE LANDA
8. CABLE Y COMUNICACIONES DE CAMPECHE, S.A. DE C.V.
9. CABLEMAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
10. CABLEVISION RED, S.A. DE .C.V.
11. CABLEVISION, S.A. DE C.V.
12. CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRONICA DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
13. CELULAR DE TELEFONIA, S.A. DE C.V.
14. CHANGE.ORG (Escrito de comentarios denominado "BASTA A LOS ABUSOS EN LAS PRACTICAS Y CONTRATOS DE TELECOMUNICACIONES" SUSCRITO POR 291 PERSONAS)
15. CLARA LUZ ALVAREZ GONZALEZ DE CASTILLA
16. COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V.
17. COMUNICACIONES CELULARES DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.
18. COMUNICACIONES NEXTEL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
19. CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISION FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
20. CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
21. DELTA COMUNICACION DIGITAL, S. DE R.L. DE C.V.
22. GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, S.A. DE C.V.
23. INVERSIONES NEXTEL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
24. IUSACELL PCS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
25. IUSACELL PCS, S.A. DE C.V.
26. LUIS MONTERRUBIO ALCANTARA
27. MOVITEL DEL NORESTE, S.A. DE C.V.

28. NII DIGITAL, S. DE R.L. DE C.V.
29. NII TELECOM, S. DE R.L. DE C.V.
30. OBSERVATEL A.C.
31. OPERADORA DE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
32. OPERADORA UNEFON, S.A. DE C.V.
33. OPERBES, S.A. DE C.V.
34. PEGASO COMUNICACIONES Y SISTEMAS, S.A. DE C.V.
35. PORTATEL DEL SURESTE, S.A. DE C.V.
36. RADIOMOVIL DIPSA, S.A. DE C.V.
37. SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACION MOVIL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
38. SISTEMAS TELEFONICOS PORTATILES CELULARES, S.A. DE C.V.
39. SOS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
40. TELECOMUNICACIONES DEL GOLFO, S.A. DE C.V.
41. TELEFONIA CELULAR DEL NORTE, S.A. DE C.V.
42. TELEFONOS DE MEXICO, S.A. B. DE C.V.
43. 14, 517 FORMATOS SUSCRITO POR IGUAL NUMERO DE PERSONAS

NOTA: Para leer el siguiente documento es necesario considerar que la primera columna del cuadro corresponde al numeral del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de abril de 2012; la segunda columna presenta el cambio o comentario propuesto por parte de los promoventes; mientras que la tercera columna indica la razón técnica o justificación del mismo; por último, la columna cuatro contiene la respuesta emitida por el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio.

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	CABLEVISION, S.A. DE C.V., BESTPHONE, S.A. DE C.V., OPERBES, S.A. DE C.V., CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V., CABLEMAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLE Y COMUNICACIONES DE CAMPECHE, S.A. DE C.V. (CABLEVISION)	Primera. El Proyecto que pretende este Comité expedir resulta inconstitucional, motivo por el cual no debe ser expedido, ni mucho menos, entrar en vigor. Lo anterior en razón de que de la lectura que se hace al Proyecto de norma oficial mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011, el cual se pretende justificar con apoyo en los artículos 39 fracción V y 40 fracción III de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, (en lo sucesivo Ley de Metrología), resulta por demás inaplicable al Proyecto de Norma Oficial mexicana, los cuales rezan al tenor literal siguiente: ARTICULO 39. Corresponde a la Secretaría, además de lo establecido en el artículo anterior:	CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar los comentarios, por las siguientes consideraciones: La Comisión Federal de Mejora Regulatoria mediante un análisis puntual determinó procedente la emisión del referido proyecto, toda vez que el mismo cumple con los fines del Acuerdo de Calidad Regulatoria, toda vez que se trata de una obligación establecida en Ley, en este caso, en la Ley Federal de Protección al Consumidor (artículo 86).

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>(...) V. Expedir las normas oficiales mexicanas a que se refieren las fracciones I a IV, VIII, IX, XII, XV y XVIII del artículo 40 de la presente Ley, en las áreas de su competencia <i>Artículo 40.- Las normas oficiales mexicanas tendrán como finalidad establecer:</i> (...) <i>III.- Las características y/o especificaciones que deban reunir los servicios cuando éstos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, animal, vegetal o el medio ambiente general y laboral o cuando se trate de la prestación de servicios de forma generalizada para el consumidor;</i> (...) Como se desprende particularmente del artículo 40 fracción III de la Ley de Metrología, antes transcrito, ésta adolece de inconstitucionalidad y por lo tanto, la aplicación de la misma que pretende hacer la Secretaría de Economía es ilegal por lo que, en caso de que así suceda, Mis Representadas se reservan el derecho de interponer los medios de impugnación que procedan. Lo anterior es así dada la naturaleza jurídica de las Normas Oficiales Mexicanas que, si bien constituyen un acto materialmente legislativo, formalmente son un acto administrativo, toda vez que son reglas generales administrativas <u>sobre aspectos técnicos y operativos para materias específicas.</u> El artículo 2o., fracción II, inciso a) de la Ley de Metrología, señala de manera expresa que la ley tiene por objeto, en materia de normalización, certificación acreditamiento y verificación, fomentar la transparencia y eficiencia en la elaboración y observancia de normas oficiales mexicanas y normas mexicanas. En ese tenor, el artículo 89, fracción I de la Constitución</p>	<p>Así mismo, considero con base en la información presentada por la Secretaría de Economía que la problemática que da origen a la emisión del proyecto que nos ocupa está claramente justificada, así como los objetivos generales del proyecto, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgar al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios que presten con la finalidad de que éstos cuenten con los elementos necesarios para tomar la decisión que más convenga a sus intereses y cubra sus necesidades. • Establecer requisitos mínimos en los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones. • Establecer la obligación de registrar ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) los modelos de contrato de adhesión que pretendan utilizar los proveedores con los consumidores. <p>Concluyendo por lo tanto, que el instrumento propuesto cumple con los extremos señalados tanto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, como en el Acuerdo de Calidad Regulatoria, por lo cual se trata de una regulación la cual se encuentra debidamente justificada para atender la problemática que presenta el sector de telecomunicaciones en cuanto a la prestación del servicio. Con respecto a los comentarios en los cuales se argumenta que el proyecto de NOM carece de fundamentación legal, es inconstitucional, y que la SE tiene acotada sus facultades para expedir normas oficiales mexicanas de acuerdo con el artículo 3 de la Ley Federal de Protección al Consumidor cuando no exista ordenamiento aplicable que</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece textualmente lo siguiente:</p> <p><i>“Artículo 89. Las facultades y obligaciones del Presidente son las siguientes:</i></p> <p><i>I. Promulgar y ejecutar las leyes que expida el Congreso de la Unión, proveyendo en la esfera administrativa a su exacta observancia;</i></p> <p><i>(...)”</i></p> <p>La facultad consignada en el citado precepto constitucional, tanto la doctrina como la jurisprudencia la han denominado “facultad reglamentaria”, y básicamente consiste en la posibilidad jurídica de que el Ejecutivo Federal pueda expedir disposiciones administrativas de carácter general (dirigidas a todos los particulares que se ubiquen en una situación jurídica o de hecho), mediante las cuales se detallan aquellos aspectos de una ley que no hayan sido totalmente desarrollados en la propia ley, pero sin que dicha facultad comprenda la posibilidad de reformarla, adicionarla ni mucho menos contradecirla.</p> <p>Los caracteres esenciales de la facultad de expedir reglamentos previstos en el artículo 89, fracción I de nuestra Constitución y, consecuentemente, los caracteres propios (naturaleza) de una disposición regulatoria, son los siguientes:</p> <p>1. Se trata de actos de carácter administrativo cuya finalidad es la de proveer en la esfera administrativa la exacta observancia de las leyes, es decir, se trata de ordenamientos que únicamente persiguen la finalidad de facilitar a los destinatarios el cumplimiento de la ley.</p> <p>2. Se trata de regulaciones generales, imperativas y abstractas que detallan las hipótesis legales y los supuestos de aplicación. Esto es, se trata de ordenamientos que deben</p>	<p>establezca la competencia específica por lo que carece de fundamento legal por exceder las facultades que la ley le confiere y por lo tanto no cuenta con atribuciones para expedir el anteproyecto de norma oficial mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011, “Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Secretaría de Economía, es de señalarse que si cuenta con facultades suficientes y debidamente comprobadas para expedir una norma oficial mexicana que regule la prestación del servicio en materia de telecomunicaciones. <p>A mayor claridad, es de comentarse que de conformidad con la LFMN, en su artículo 38, fracción II, señala que corresponde a las dependencias según su ámbito de competencia, expedir normas oficiales mexicanas en las materias relacionadas con sus atribuciones y determinar su fecha de entrada en vigor.</p> <p>En ese sentido, el artículo 26 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal establece que:</p> <p>“Artículo 26.- Para el despacho de los asuntos del orden administrativo, el Poder Ejecutivo de la Unión contará con las siguientes dependencias:</p> <p>...</p> <p>Secretaría de Economía...”</p> <p>En ese mismo orden de ideas, el artículo 34 de la referida Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, señala que corresponde a la Secretaría de Economía el despacho entre otros de los siguientes asuntos: i) regular, promover y vigilar la comercialización, distribución y consumo de los bienes y servicios; y ii) regular, orientar y estimular</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>estar dirigidos a un universo determinado de personas (éstas se encontrarán precisamente reguladas y definidas en la ley que reglamentan), tienen carácter vinculativo para sus destinatarios (en la medida que reglamentan obligaciones de derecho público) y se encuentran formulados de manera impersonal, es decir, no regulan el caso específico de una sola persona, sino que lo hacen en función de todas aquellas personas que se ubiquen en el supuesto normativo.</p> <p>3. Su finalidad es la de normar "la forma de ejecución" de una situación hipotética, jurídica y abstracta precisada en la ley, esto es, persiguen conducir a los particulares a lograr el cumplimiento de una disposición legal, mediante señalamientos que facilitan su aplicación de manera detallada.</p> <p>4. Desenvuelve su obligatoriedad a partir de un principio definido por la ley y, por tanto, no puede ir más allá de ella, no extenderla a supuestos distintos y menos aún contradecirla.</p> <p>5. No puede ser utilizada como instrumento para llenar lagunas de la ley, ni para reformarla o para remediar el olvido o la omisión por parte del legislador.</p> <p>En este sentido, cualquier acto de carácter administrativo que reúna los requisitos y características antes señaladas, tendrá la naturaleza de un acto reglamentario, el cual se encontrará constitucionalmente correcto, en la medida de que hubiera sido expedido por la autoridad administrativa competente en uso de su facultad reglamentaria y en todo caso, que no vaya más allá de lo dispuesto en la ley que regula.</p> <p>Estas últimas características de las disposiciones de carácter administrativo que tienen por objeto regular las materias desarrolladas por</p>	<p>las medidas de protección al consumidor, para lo cual, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en su artículo 19, fracción VII, señala que corresponde a la Secretaría de Economía expedir normas oficiales mexicanas respecto de los términos y condiciones a que deberán sujetarse los modelos de contratos de adhesión que requieran de inscripción en los términos de dicha Ley.</p> <p>Por su parte, el reglamento interior de la SE, en su artículo 19, fracción I, establece que corresponde a la SE, formular, revisar, expedir, modificar, cancelar y difundir las normas oficiales mexicanas y normas mexicanas en el ámbito de competencia de la Secretaría, así como determinar la fecha de su entrada en vigor.</p> <p>En mérito de lo expuesto, la Secretaría cuenta con las atribuciones suficientes para expedir normas oficiales mexicanas en cuanto a la práctica comercial para la prestación y/o comercialización de los servicios en materia de telecomunicaciones.</p> <p>Por otra parte, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 36 señala que será la Secretaría de Comunicaciones y Transportes la cual, entre otras atribuciones, se encargará de formular y conducir las políticas y programas para el desarrollo de las comunicaciones, por lo cual fijara las normas técnicas del funcionamiento y operación de los servicios públicos de comunicaciones, por lo que en ninguna de las atribuciones señaladas en dicho artículo refiere que corresponderá a dicha Secretaría regular sobre las prácticas comerciales en materia de telecomunicaciones, por lo que esta facultad está reservada a la SE.</p> <p>En ese orden de ideas, el artículo 7 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, señala:</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>una ley (actos reglamentarios), son esenciales y necesarias para su validez, desde el punto de vista constitucional, pues:</p> <p>a. En la medida de que las mismas no hubieran sido expedidas por la autoridad competente, en uso de la facultad que confiere el artículo 89, fracción I de la Constitución, se estará en presencia de un acto expedido por una autoridad que carece de facultades para actuar dentro del marco constitucional, el que además, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 16 de nuestra Constitución, carecerá de sustento jurídico y, por tanto, resultará inconstitucional.</p> <p>b. En la medida en que las mismas vayan más allá de lo dispuesto en ley, también resultarán inconstitucionales.</p> <p>El artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su primer párrafo establece:</p> <p><i>“Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.”</i></p> <p>En el párrafo antes transcrito se contempla la garantía de legalidad, por virtud de la cual todos los actos de autoridad deben estar debidamente fundados y motivados.</p> <p>La eficacia jurídica de la garantía de legalidad reside en el hecho de que por su mediación se protege el derecho positivo contenido en cualquier disposición legal vigente en los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>La fórmula jurídica de fundamentación y motivación implica un razonamiento o silogismo lógico jurídico, consistente en una adecuación real de los hechos generadores del acto y la norma jurídica aplicada a los mismos, pero no sólo ello, sino que también implica que la autoridad que realiza el acto</p>	<p>“Artículo 7. La presente Ley tiene como objetivos promover un desarrollo eficiente de las telecomunicaciones; ejercer la rectoría del Estado en la materia, para garantizar la soberanía nacional; fomentar una sana competencia entre los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones a fin de que éstos se presten con mejores precios, diversidad y calidad en beneficio de los usuarios, y promover una adecuada cobertura social.</p> <p>Para el logro de estos objetivos, corresponde a la Secretaría, sin perjuicio de las que se confieran a otras dependencias del Ejecutivo Federal, el ejercicio de las atribuciones siguientes:</p> <p>I. Planear, formular y conducir las políticas y programas, así como regular el desarrollo de las telecomunicaciones, con base en el Plan Nacional de Desarrollo y los programas sectoriales correspondientes;</p> <p>II. Promover y vigilar la eficiente interconexión de los diferentes equipos y redes de telecomunicaciones;</p> <p>III. Expedir las normas oficiales mexicanas en materia de telecomunicaciones y otras disposiciones administrativas;...”</p> <p>Por lo tanto se concluye que es claro que corresponde a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes emitir normas oficiales mexicanas en materia de telecomunicaciones, las cuales tendrían por objeto regular las telecomunicaciones desde el sentido técnico-operativo que permita contar con un desarrollo tecnológico de los sistemas de telecomunicaciones, mas no en cuanto a regular la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p> <p>En ese sentido, el artículo 9-A de la LFT, establece que:</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>concreto se encuentre facultada para tal efecto, pues de lo contrario su acto sería contrario a la citada garantía.</p> <p>De lo hasta aquí expuesto, resulta claro que cualquier acto de autoridad deberá estar debidamente fundado y motivado, es decir, deberá expresar los fundamentos lógico-jurídicos que sirven de base para la expedición del acto, así como las razones por las cuales en el caso concreto resultan aplicables dichos fundamentos para la realización o expedición del acto, a efecto de evitar arbitrariedades por parte de dichas autoridades.</p> <p>El artículo 40, fracciones III y XII de la Ley de Metrología, resulta violatorio de lo dispuesto en los artículos 89, fracción I, 72, inciso f), 49 y 133 de nuestra Constitución, en relación con el artículo 16 de la propia Ley Suprema, al permitir que se emita un acto reglamentario como el Proyecto por el que se pretende crear una Norma Oficial Mexicana que es contraria a la normatividad en materia de telecomunicaciones y cuya elaboración no es eficiente.</p> <p>En los términos de lo dispuesto por el artículo 89, fracción I de la Constitución, se faculta al Ejecutivo Federal a expedir ordenamientos materialmente legislativos, para proveer en la esfera administrativa la exacta observancia de las leyes.</p> <p>Sin embargo, como también ha quedado señalado anteriormente, la materia reglamentaria encuentra su justificación directa en la ley que regula, por lo que únicamente puede pormenorizar, particularizar y desarrollar en forma concreta los principios y enunciados generales de las leyes emanadas del Congreso de la Unión, a fin de llevar a cabo su ejecución, mediante disposiciones de carácter general y abstracto.</p> <p>El hecho de que los actos administrativos no puedan</p>	<p>Artículo 9-A. <i>La Comisión Federal de Telecomunicaciones es el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría, con autonomía técnica, operativa, de gasto y de gestión, encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente y la cobertura social amplia de las telecomunicaciones y la radiodifusión en México, y tendrá autonomía plena para dictar sus resoluciones. Para el logro de estos objetivos, corresponde a la citada Comisión el ejercicio de las siguientes atribuciones:</i></p> <p><i>I. Expedir disposiciones administrativas, elaborar y administrar los planes técnicos fundamentales y expedir las normas oficiales mexicanas en materia de telecomunicaciones;...</i></p> <p>Por lo anterior, refiere que será la Comisión Federal de Telecomunicaciones quien elaborará las normas oficiales mexicanas para regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente y la cobertura social amplia de las telecomunicaciones, por lo cual su objeto se construye a regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, de las redes de telecomunicaciones y de la comunicación vía satélite, lo que 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.</p> <p>En ese tenor, las atribuciones para emitir normas oficiales mexicanas en cuanto a la práctica comercial en materia de telecomunicaciones no se deberán entender otorgadas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, sino son facultades exclusivas con las que cuenta la SE para regular la prestación de servicios independiente del servicio de que se trate.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>tener otra función más allá de reglamentar las leyes, deriva, como ya se señaló, de que la facultad prevista en el citado artículo 89, fracción I constitucional sólo se refiere a proveer para la exacta observancia de las leyes, y sólo dentro de la esfera administrativa, lo que implica que no puede invadir la esfera legislativa mediante el establecimiento de cuestiones distintas a las previstas por el Congreso de la Unión.</p> <p>Lo anterior es acorde con el principio de división de poderes que establece el artículo 49 de nuestra Constitución, conforme al cual no podrán reunirse dos o más poderes en una sola persona o corporación, ni depositarse el poder la facultad legislativa en un individuo.</p> <p>Conforme a dicho precepto, la autoridad administrativa no puede asumir la función de establecer hipótesis legales mediante reglamentos, decretos, acuerdos, reglas u otros actos administrativos, ya que ello sería contrario al mismo, y por ende, sólo puede expedir ordenamientos que reglamenten las hipótesis ya previstas por el legislador.</p> <p>Más aún, conforme a lo dispuesto por el artículo 72, inciso f) de la propia Constitución, para la reforma, modificación o derogación de leyes, debe seguirse el mismo procedimiento que para su creación, por lo que resultaría contrario a ello que a través de una disposición reglamentaria se pretendiera modificar, reformar, alterar o derogar el contenido de una norma legal.</p> <p>Finalmente, el hecho de que en el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establezca que la Constitución, las leyes que de ella deriven y los Tratados Internacionales debidamente aprobados son la ley suprema de la Unión, tiene como consecuencia que resulte improcedente</p>	<p>Por lo anterior, se concluye que sólo corresponde a la Secretaría de Economía emitir normas oficiales respecto de prácticas comerciales independientemente del servicio de que se trate.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>pretender modificar una ley a través de un acto reglamentario.</p> <p>No obstante lo anterior, en el caso que nos ocupa, el artículo 40, fracción III de la Ley de Metrología, viola las garantías consagradas en los preceptos constitucionales antes citados, toda vez que habilita que se elaboren actos como el Proyecto mediante el cual se pretende modificar e incorporar figuras jurídicas que no están contenidas en la ley, que es el único medio para regular la materia de concesiones de servicios públicos según el artículo 28 de la Constitución Federal.</p> <p>Efectivamente, con el Proyecto la autoridad, bajo el pretexto de <i>asegurar que el consumidor no ponga en riesgo su patrimonio o se vea engañado al momento de realizar la contratación del servicio que no cumpla con las expectativas ofrecidas por el proveedor</i>, lo que en realidad hace, es establecer un marco normativo distinto al contenido en la normatividad que regula la materia de telecomunicaciones, a través del cual se arroga la facultad de modificar el título de concesión de Mis Representadas cuando no tiene competencia para hacerlo.</p> <p>No debemos olvidar que la finalidad de la norma oficial mexicana es <i>especificar características que deban reunir los servicios cuando éstos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, animal, vegetal o el medio ambiente general y laboral o cuando se trate de la prestación de servicios de forma generalizada para el consumidor</i>.</p> <p>En el caso que nos ocupa, se tiene que el Proyecto pretende regular un servicio público que, dada su naturaleza, tiene una normatividad propia que deriva de la propia Constitución Federal que establece, en la parte conducente, lo siguiente:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>Artículo 28.- (...) El Estado, sujetándose a las leyes, podrá en casos de interés general, concesionar la prestación de servicios públicos o la explotación, uso y aprovechamiento de bienes de dominio de la Federación, salvo las excepciones que las mismas prevengan. Las leyes fijarán las modalidades y condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los servicios y la utilización social de los bienes, y evitarán fenómenos de concentración que contraríen el interés público.</p> <p>En ese orden de ideas, el Estado regula la prestación de los servicios de telecomunicaciones, mediante:</p> <p>a) La normatividad: Ley Federal de Telecomunicaciones, Reglamento de Telecomunicaciones, Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos, Reglas del Servicio de Larga Distancia, Reglas del Servicio Local, etc.</p> <p>b) Los órganos reguladores: La Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Comisión Federal de Telecomunicaciones, este último, como órgano encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones, con autonomía plena para dictar sus resoluciones y atribuciones exclusivas para lograr sus objetivos.</p> <p>Asimismo, para la prestación de servicios de telecomunicaciones que utilicen una red pública de telecomunicaciones se requiere de un Título de Concesión otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, documento que contiene, entre otros, las especificaciones técnicas y los derechos y obligaciones de los concesionarios.</p> <p>Por lo anterior, es claro que el Proyecto establece características y/o</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>especificaciones que pretenden modificar un título de concesión con condiciones y obligaciones fundamentadas en ley, así como la normatividad en materia de telecomunicaciones, originándose una violación a los artículos 16, 49, 72, inciso f), 73 fracción VII, 89 fracción I), 92 y 133 de la Constitución.</p> <p>Segunda. El Proyecto es nulo toda vez que viola, en perjuicio de los particulares, lo establecido en el <u>artículo 86 de la Ley del Consumidor</u>, que establece lo siguiente:</p> <p><u>“...La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas, podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.</u></p> <p><i>Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio. Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo deberán señalar el número de registro otorgado por la Procuraduría...”</i></p> <p>De lo anteriormente transcrito, se puede apreciar claramente que existe un exceso de facultades entre el Proyecto y la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que ninguna autoridad administrativa o judicial ha determinado que las cláusulas contenidas en los contratos que Mis Representadas ocupan para la prestación de los servicios con sus usuarios, impliquen prestaciones</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o actos que supongan altas probabilidades de incumplimiento.</p> <p>Cabe mencionar que los procedimientos administrativos y mercantiles que la Procuraduría Federal del Consumidor ha intentado en contra de diversas empresas de Mis Representadas con motivo de los contratos de adhesión han sido desestimados, por lo que no existe determinación alguna que acredite los supuestos que marca la Ley Federal de Protección al Consumidor, es decir, que las cláusulas de los referidos contratos impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.</p> <p>En ese tenor, el Proyecto viola el artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, toda vez que la autoridad no otorga al particular la garantía de audiencia para la defensa de los contratos al pretender, de forma arbitraria, encuadrar lo estipulado en el artículo 86 de la Ley del Consumidor para obligar, de forma discrecional, la inscripción de los contratos de adhesión, que Mis Representadas celebran con sus usuarios.</p> <p>La autoridad pretende, mediante el infundado Proyecto y bajo argumentos insostenibles, que las cláusulas de los contratos de telecomunicaciones son abusivas, inequitativas y desproporcionadas, dejando al particular en estado de indefensión, toda vez que no existe determinación alguna de la autoridad administrativa ni judicial en la que se resuelva tal circunstancia.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>Tercera. Independientemente de la inconstitucionalidad de la que adolece la fracción III del artículo 40 de la Ley de Metrología y consecuentemente, el Proyecto, el mismo resulta ilegal e ineficaz en atención a que su contenido es defectuoso y confuso, por lo que no cumple con el objeto o fin por el que se supone fue creado.</p> <p>De la lectura general que se hace del Proyecto en su integridad, y de conformidad con el numeral 1 "Objetivo y Campo de Aplicación", en el que se señala que el Proyecto establece <i>los elementos normativos y de información comercial que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión que los proveedores utilicen con los consumidores;</i> y que el mismo <i>es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen directa o indirectamente a comercializar, prestar y/o proporcionar servicios de telecomunicaciones,</i> se advierte que el documento abarca diversos servicios que, si bien son de telecomunicaciones, tienen características propias que deben ser reguladas con autonomía para lograr una regulación adecuada.</p> <p>El Proyecto pretende regular, de manera confusa e imprecisa, los siguientes servicios de telecomunicaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de telefonía móvil. 2. Servicios de telefonía fija. 3. Servicios de televisión y audio restringidos. 4. Servicios de Internet. <p>Es decir, el Proyecto ni siquiera hace una distinción de los servicios en atención a la forma de operar en la prestación de cada uno de los cuatro grupos antes señalados, que su funcionalidad es distinta y</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>consecuentemente, los términos y condiciones que se establecen en los contratos, y los mecanismos o procedimientos aplicables, son diferentes entre dichos grupos.</p> <p>A continuación se señalan algunas de las diferencias más importantes por las que los servicios que ilegalmente se pretenden regular son distintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propiedad del equipo: Tratándose de servicios de telefonía móvil y fija, el equipo telefónico es propiedad del usuario; tratándose de servicios de televisión y audio restringidos, e Internet, el equipo se proporciona en arrendamiento o comodato. • Componentes del equipo: Los servicios de telefonía únicamente requieren, para el usuario, equipos telefónicos; los servicios de televisión y audio restringidos, e Internet, requieren de diversos equipos y componentes (decodificadores, switches, cables, control remoto, antenas, etc.) • Normatividad: Si bien todos estos servicios se regulan por la Ley Federal de Telecomunicaciones, cada grupo tiene normatividad propia (Reglas del Servicio de Larga Distancia, Reglas del Servicio Local, Reglamento de Televisión y Audio Restringidos, etc.), por lo que tienes ciertas particularidades normativas. <p>En ese tenor, el Proyecto contiene elementos que son propios de uno de los grupos de servicios antes señalados y que no les son aplicables a los otros grupos, como sucede en el numeral 6 "Garantías", que son aplicables a equipos de telefonía móvil en los que se transmite la propiedad de los mismos al usuario, y no así al resto de los servicios.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO)</p>	<p>Recibió la PROFECO, formatos de comentarios suscrito por 14,571 personas, cuya relación está a disposición para consulta en la Dirección Prácticas Comerciales de la Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital de la Secretaría de Economía y en los cuales manifiestan de manera textual cada uno de los interesados lo siguiente: Por así convenir a mis intereses, vengo a manifestar que estoy de acuerdo en que la Secretaría emita la norma oficial mexicana NOM-184-SCFI-2011, “Prácticas comerciales_ Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones”, por considerar que dicho instrumento contempla los derechos mínimos que tengo como consumidor frente a los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC considerara dichos formatos para los efectos legales a que haya lugar.</p>
	<p>ESCRITO “BASTA A LOS ABUSOS EN LAS PRACTICAS Y CONTRATOS DE TELECOMUNICACIONES,” (BASTA) CHANGE.ORG. Escrito de comentarios suscrito por 291 personas, cuya relación está a disposición para consulta en la Dirección Prácticas Comerciales de la Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital de la Secretaría de Economía.</p>	<p>El Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011 “Prácticas Comerciales. Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”, pretende dar respuesta a un atinado y alarmante diagnóstico hecho por la Procuraduría Federal del Consumidor sobre el grado de abuso al consumidor por parte de las concesionarias y permisionarias, o comercializadoras y sus agentes de servicios públicos de telecomunicaciones. Tanto la OCDE como la Cofetel y el público consumidor comparten esta insatisfacción y encarecimiento de los servicios que ha resultado en pérdidas al bienestar del consumidor estimadas por la OCDE en 25,000 millones de dólares en cuatro años. Siendo que uno de los objetivos del proyecto de Norma (NOM 184) es</p>	<p>BASTA Y CHANGE.ORG. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió responde de la siguiente forma a los comentarios de BASTA. Por lo que hace el comentario marcado como 1, se analizó y decidió, no aceptarlo, en razón de que la redacción en que se encuentra el proyecto de norma, es claro y preciso. Comentario 2, Este proyecto de norma no es el medio legal, a través del cual se pueda establecer la prohibición que se solicita en virtud de que las NOM, esta de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se encuentra limitadas en su campo de aplicación a lo que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual de ninguna forma establece elementos de</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>establecer los Elementos Normativos que los proveedores deben cumplir en la comercialización y prestación de los servicios de telecomunicaciones, consideramos que es el instrumento idóneo para normar prácticas comerciales y combatir prácticas y condiciones contractuales abusivas, desleales o engañosas. Así, los consumidores aquí firmantes, comprometidos, informados y conscientes de nuestros derechos, instamos a la Dirección General de Normas y al CCNN a enriquecer y robustecer el texto de la NOM 184 y, en consecuencia,</p> <p>SOLICITAMOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La utilización de un lenguaje preciso, inequívoco y uniforme a lo largo de toda la NOM 184. 2. La prohibición de los plazos forzosos excesivos o no justificados. 3. Exigir que si el plazo forzoso tiene por objeto amortizar un financiamiento de equipo al usuario, el costo de este sea transparente y se separe de las tarifas por servicios. 4. La prohibición del bloqueo de equipos celulares o móviles, pues es una práctica confiscatoria, abusiva y anticompetitiva para tener cautivo al cliente. 5. Normar los procedimientos de portabilidad y cancelación de servicios, de modo que haya un plazo no mayor a 5 días para dar de baja y suspender la facturación. 6. Exigir a los Operadores móviles el envío de SMS para informar en tiempo real el cargo efectuado por la descarga o envío de datos, el número de bytes enviados o recibidos y alertar al usuario cuando el límite de consumo de llamadas, datos o mensajes esté cercano. 7. Que el proveedor no solamente esté obligado a informar al cliente vía su portal de Internet sino por medios al alcance del consumidor, de nuevas tarifas, cambios a los 	<p>prohibición para el establecimiento de plazos forzosos.</p> <p>Comentario 3, De conformidad con lo previsto en el numeral 5.2.9 se encuentra considerada la obligación del proveedor de informar al consumidor los supuestos por los cuales se obliga al consumidor a dicho plazo.</p> <p>Comentario 4, Se contesta en los mismos términos que se hizo al comentario 2, por cuanto hace a la pretensión de prohibición, sin embargo en el numeral 4.2.2 se está obligando al proveedor a informar al consumidor la forma y términos para proceder a desbloquear los equipos terminales.</p> <p>Comentario 5. Por lo que hace a la solicitud de normar el procedimiento de la portabilidad, ello no es posible legalmente en virtud de que se trata de un tema de competencia exclusiva de la Comisión Federal de Telecomunicaciones que debe de estar con arreglo a la Ley Federal de Telecomunicaciones y su Reglamento.</p> <p>Comentarios 6 y 7 Con respecto de exigir a los Operadores móviles el envío de SMS, es de señalarse que este proyecto de norma se debe de suscribir a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y de ninguna forma puede exigir a los proveedores mayores obligaciones que las previstas en la propia Ley, y que en caso en particular sólo exige que se debe de informar al consumidor por los medios que la misma ley establece.</p> <p>Comentario 8 respecto a la eliminación de la referencia "salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor", es de señalarse que no es procedente en virtud del principio legal que establece la libertad contractual.</p> <p>Comentario 9, No es procedente llevar a cabo la prohibición solicitada en razón de que la misma se encuentra estipulada en la Ley Federal de Protección</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>contratos, etc. Si usan SMS para ofrecer servicios, también que lo usen para dar servicios y alertas de cargos al usuario.</p> <p>8. La eliminación de la parte final del inciso 3.1: "salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor."</p> <p>9. Prohibir la cláusula arbitral en los contratos de adhesión cuando tenga por objeto renunciar a una acción colectiva judicial.</p> <p>10. Prohibir en el inciso 4.4.3 el cambio unilateral de programas de televisión en sustitución de otros.</p> <p>11. En materia de televisión restringida, exigir a los proveedores la inclusión de todos los canales de televisión abierta (radiodifusión) de VHF o UHF en sus contratos o paquetes y la correspondiente obligación de entrega de las señales respectivas sin cargo alguno a los concesionarios de televisión restringida indiscriminadamente.</p> <p>12. Prohibir por abusivo, injustificado y desproporcionado el cobro de Roaming Nacional a Operadores de telefonía móvil que cuentan con redes de cobertura NACIONAL, por ser violatorio de la Ley Federal de Protección al Consumidor en tanto es un cargo abusivo y desproporcionado.</p> <p>13. Que los proveedores de equipo, especialmente de equipos telefónicos, tabletas, decodificadores o convertidores, antenas receptoras, entre otros, se corresponsabilicen con los Operadores por la calidad de sus equipos, así como por la interoperabilidad y portabilidad de los mismos en caso de la telefonía móvil y fija.</p> <p>14. Las penas convencionales que permite la NOM 184 deben explícitamente ser aplicables al Proveedor por día o fracción en casos de falla, interrupción, congestión o saturación del servicio, falta de acceso a</p>	<p>al Consumidor, y que como ya se ha señalado el proyecto de norma no puede establecer más obligaciones que las que la propia Ley establece.</p> <p>Comentario 10.- Como ya se ha señalado, no es posible legalmente establecer prohibiciones que no estén contempladas en la propia Ley, sin embargo este proyecto de norma, se prevé la potestad del consumidor de cancelar la prestación del servicio de telecomunicaciones cuando éste sufra modificaciones que no estén de acuerdo con sus intereses.</p> <p>Comentarios 11, 12, 13.- Es de reiterarse que este proyecto de norma no es el medio legal, a través del cual se pueda establecer la prohibición que se solicita en virtud de que las NOM, esta de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se encuentra limitadas en su campo de aplicación a lo que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> <p>Comentario 14.- Este proyecto de norma, establece en su numeral 3.2 y 5.2.16 lo referente a las penas convencionales los cuales se encuentra conforme a lo dispuesto en el artículo 73 TER, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> <p>Comentario 15.- Al ser un derecho que la propia Ley estipula (artículo 56), no se requiere que se replique en este proyecto de norma para que el consumidor pueda ejercerlo.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>uno o varios de los servicios, señales, funcionalidades, y/o canales contratados conforme a una tabla preestablecida en el contrato. Exigimos el derecho a ser compensados mediante penas convencionales expresas, por fallas totales o parciales claramente definidas en los contratos y bonificarles a más tardar en la factura inmediata posterior.</p> <p>15. La NOM 184 debe especificar y normar el derecho de retractación establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor para las ventas remotas o a domicilio, mediante el cual si la compra de un servicio de telecomunicaciones fue hecho por teléfono, en línea o mediante un SMS, el consumidor tenga derecho a retractarse sin causa del contrato respectivo dentro de los 5 días siguientes a la compra.</p>	
<p>1.1 El presente proyecto de norma oficial mexicana establece los elementos normativos y de información comercial que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen las redes públicas de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión que los proveedores utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, a fin de que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.</p>	<p>COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V. (COFRESA ANTES DISH)</p>	<p>Referencia: Diferencia en la definición de Red Pública de Telecomunicaciones entre el Proyecto y la Ley Federal de Telecomunicaciones.</p> <p>Debería definirse como “red pública de telecomunicaciones” en el entendido de que el numeral 1.1 deberá decir cuando utilicen la red pública de telecomunicaciones”, esto de acuerdo a lo establecido por la Ley Federal de Telecomunicaciones, la cual regula esta materia, en su artículo 3, fracción X, en el que se señalan las distintas definiciones de los términos a utilizarse en esta materia de manera literal se señala: “Artículo 3.- ... X.- Red pública de telecomunicaciones: la red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal...”</p>	<p>COFRESA ANTES DISH</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió aceptar el comentario, quedando como sigue:</p> <p>1.1 El presente proyecto de norma oficial mexicana establece los elementos normativos y de información comercial que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen las red pública de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión que los proveedores utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, a fin de que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>1. Objetivo y campo de aplicación 1.1 El presente proyecto de norma oficial mexicana establece los elementos normativos y de información comercial que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen las redes públicas de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión que los proveedores utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, a fin de que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.</p>	<p>OBSERVATEL, A.C. (OBSERVATEL) ACCIONES COLECTIVAS, A.C. (ACCIONES COLECTIVAS). De forma concreta, se sugiere la siguiente adición: "1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACION <i>1.1 El presente proyecto de norma oficial mexicana establece los elementos normativos que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen las redes públicas de telecomunicaciones, la obligación de éstos de informar a los consumidores previo a la contratación la información comercial y legal de los servicios de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contar los contratos de adhesión que los proveedores utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como los requisitos que deberá cumplir la publicidad de estos servicios, a fin de que los consumidores cuenten con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.</i></p>	<p>Objetivo y campo de aplicación de la NOM. En cuanto al objetivo y campo de aplicación de la NOM, se sugiere agregar la posibilidad de establecer los requisitos que deberá cumplir la publicidad de los servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de que, adicionalmente a las disposiciones que ya se encuentran contenidas en la NOM en materia de publicidad, puedan establecerse algunos requisitos mínimos que deberá contener la publicidad de los proveedores y que en ocasiones pueden inducir a confusión en perjuicio de los consumidores, especialmente en aquellos servicios que se comercializan por tiempo o conforme a otras medidas cuantificables. Cabe agregar que, la adición propuesta es acorde con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización ("LFMN") vigente, específicamente en su artículo 40, fracción XII, que establece la posibilidad de incluir en las NOM's este tipo de requisitos: <i>Artículo 40. Las normas oficiales mexicanas tendrán como finalidad establecer:</i> <i>III. Las características y/o especificaciones que deban reunir los servicios cuando (...) o cuando se trate de la prestación de servicios de forma generalizada para el consumidor.</i> <i>XII. La determinación de la información comercial, sanitaria, ecológica, de calidad, seguridad e higiene, y requisitos que deben cumplir las etiquetas, envases, embalaje y la publicidad de los productos y servicios para dar información al consumidor o usuario.</i></p>	<p>OBSERVATEL, ACCIONES COLECTIVAS, ADRIANA LABARDINI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUIPC) analizó y decidió no aceptar el comentario, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización la Normas Oficiales Mexicanas, se encuentra limitadas en su campo de aplicación a lo que establece la Ley sustantiva que en el caso en particular es la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual de manera específica establece los requisitos que deben de cumplir los proveedores en la publicidad que hagan en la comercialización de los bienes y servicios, por lo que no es procedente el que mediante este proyecto de norma se pretenda regular dicho tema.</p>
	<p>ADRIANA LABARDINI</p>	<p>Debe incluir los contratos en línea a los que uno se adhiere sin firmar contrato alguno y los servicios de pre-pago para los que no hay un contrato impreso firmado pero sí un acuerdo de voluntades y unos términos unilateralmente impuestos por el Proveedor.</p>	<p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUIPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en razón de que como se establece en el objetivo y campo de aplicación, se encuentran considerados todos los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen redes públicas de telecomunicaciones, independientemente de la modalidad.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>1.2 El presente proyecto de norma oficial mexicana es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen directa o indirectamente a comercializar, prestar y/o proporcionar servicios de telecomunicaciones a consumidores cuando utilicen redes públicas de telecomunicaciones en la República Mexicana.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>Referencia: Diferencia en la definición de Red Pública de Telecomunicaciones entre el Proyecto y la Ley Federal de Telecomunicaciones. Se hace el mismo comentario que en numeral anterior respecto a la red pública de telecomunicaciones. Además de lo anterior podemos señalar que en este punto se refiere a personas físicas o morales que indirectamente comercializan, prestan y/o proporcionan servicios de telecomunicaciones a consumidores, siempre y cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones en la República Mexicana. Pero en las definiciones, no se expresa, cuando se considera que se está ante una comercialización indirecta.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió aceptar parcialmente el comentario, quedando como sigue: 1.2 El presente proyecto de norma oficial mexicana es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen directa o indirectamente a comercializar, prestar y/o proporcionar servicios de telecomunicaciones a consumidores cuando utilicen la red pública de telecomunicaciones en la República Mexicana.</p>
<p>2.1 Consumidor Es la persona física o moral que en forma eventual o permanente tiene acceso a algún servicio de telecomunicación y/o en su caso, tiene celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicación con el proveedor.</p>	<p>CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRONICA, DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACION (CANIETI) "2.1 Consumidor Es la persona física o moral que en forma eventual o permanente tiene acceso a algún servicio de telecomunicación y/o en su caso, tiene celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicación con el proveedor, con la salvedad a las que se refiere los artículos 2o. fracción I segundo párrafo, 99 penúltimo párrafo y 117 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor."</p>	<p>1.- La definición de Consumidor que establece el "Proyecto" debe de precisar el alcance de la definición de consumidor que refiere la Ley Federal de Protección al Consumidor. El "Proyecto" Define al Consumidor como: "La persona física o moral que en forma eventual o permanente tiene acceso a algún servicio de telecomunicación y/o en su caso, tiene celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicación con el proveedor." Lo anterior, difiere con la definición de consumidor establecida en el artículo 2o. Fracción I de la LFPC (Cita 1) El artículo 99 penúltimo párrafo de la LFPC, establece que: (Cita 2). Al respecto, el segundo párrafo del artículo 117 de la Ley en comento establece: (cita 3). De lo anterior se desprende que la definición de consumidor del "Proyecto", abre la posibilidad para que cualquier persona física o moral pueda estar en el supuesto de "Consumidor".</p>	<p>CANIETI, ANATEL, NEXTEL, AXTEL, TELMEX, GRUPO IUSACELL, TELCEL, ACCIONES COLECTIVAS, BSTL, De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió aceptar el comentario, quedando como sigue: 2.1 Consumidor Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la ley.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>La LFPC, establece que para ser Consumidor debe reunir ciertos requisitos como lo es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser persona física; y/o • Estar acreditado como Microempresa o Microindustria; y/o • Que el monto de la reclamación presentada por este no exceda \$411,606.67 <p>Por lo anterior, queda claro que el numeral 2 del "Proyecto" debe complementarse con lo dispuesto por la Ley que regula las relaciones entre consumidores y proveedores, por lo tanto deberá contemplar las mismas limitantes para ir acorde a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor o, en su caso, referir a la definición establecida en la Ley.</p> <p>En virtud de lo anterior proponemos que la definición de Consumidor dentro del "Proyecto" quede:</p>	<p>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la ley.</p>
	<p>ASOCIACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, A.C. (ANATEL) NII TELECOM, S. DE R. L. DE C.V., SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACION MOVIL DE MEXICO, S.A. DE C.V. DELTA COMUNICACION DIGITAL, S. DE R. L. DE C.V. INVERSIONES NEXTEL DE MEXICO, S.A. DE C.V. OPERADORA DE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., NII DIGITAL, S. DE R. L. DE C.V. Y COMUNICACIONES NEXTEL DE MEXICO, S.A. DE C.V. (NEXTEL). Comunicaciones Celulares de Occidente, S.A. de C.V., Sistemas Telefónicos Portátiles c elulares, S.A. de C.V., Telecomunicaciones del Golfo, S.A. de C.V., Iusacell PCS, S.A. de C.V., Iusacell PCS de México, S.A. de C.V., SOS Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Operadora Unefon, S.A. de C.V. y Portatel del Sureste, S.A. de C.V. (GRUPO IUSACELL). "2.1 Consumidor Es la persona física o moral que tiene celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con el proveedor"</p>	<p>El mero Hecho de que una persona tenga acceso a algún servicios de telecomunicaciones no implica que éste sea un usuario, aunado a que conforme a lo dispuesto en el artículo 2, fracción de la Ley Federal de Protección al Consumidor (la "LFPC" en lo sucesivo) no contempla este supuesto</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V. (TELMEX) "2.1 Consumidor" Es la persona física o moral que tiene acceso a algún servicio de telecomunicación y celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con el proveedor"</p>	<p>El hecho de que una persona tenga acceso a algún servicio de telecomunicaciones no implica que éste sea un consumidor, pues puede tratarse de un simple usuario. Por lo anterior, se sugiere eliminar las palabras "en forma eventual y permanente" y establecer que se requiere que cuente con un contrato, por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	
		<p>Referencia: Contraposición del concepto Consumidor entre el Proyecto y la Ley Federal de Protección al Consumidor: Debería adecuarse este concepto a la norma especial de la materia, es decir, el artículo 2 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LEY PROFECO), atendiendo al principio jurídico de que la norma especial prevalece sobre la general, mismo que insertamos de manera literal para su consulta: ARTICULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por: I. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley. Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>RADIOMOVIL DIPSA, S.A. DE C.V. (TELCEL) “Consumidor: Es la persona física o moral que tiene celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con el proveedor”</p>	<p>La definición que se contiene en el correlativo, va más allá de lo que establece el artículo 2 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la cual no contempla este supuesto, por lo cual se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>ACCIONES COLECTIVAS, A.C. (ACCIONES COLECTIVAS)</p>	<p>En el apartado “2. Definiciones”, se establece en el 2.1 que por “Consumidor” se entiende a la “persona física o moral que en forma eventual o permanente tiene acceso a algún servicio de telecomunicación y/o en su caso, tiene celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicación con el proveedor”.</p>	
	<p>BARRERA, SIQUEIROS, TORRES LANDA (BSTL) “2.1 Consumidor Es la persona física o moral que en forma eventual o permanente tiene acceso a algún servicio de telecomunicación y/o en su caso, tiene celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicación con el proveedor. <u>Tratándose de personas físicas o morales que adquieran servicios de telecomunicaciones para integrarlos en procesos de servicios a terceros, serán considerados como consumidores para efectos de esta NOM cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente.”</u></p>	<p>1. Los sujetos que quedan contemplados dentro de la definición de “consumidor” dentro del numeral 2.1 de la NOM, no distingue entre los consumidores finales y los consumidores intermedios, como lo prevé la Ley Federal de Protección al Consumidor al definir el concepto de Consumidor en la fracción I del artículo 2. Puede existir el caso en que la comercialización de servicios de telecomunicaciones puede ser proporcionada a otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones para que a su vez éstos integren dichos servicios para que puedan prestar servicios a usuarios finales. Es decir, existe la posibilidad de que la comercialización de servicios de telecomunicaciones se preste a una persona moral o física que sea concesionario para que pueda integrar sus servicios de telecomunicaciones para prestar los mismos a los consumidores finales. La persona moral que integra los servicios como consumidor intermedio debe ser considerada en el proyecto únicamente en la medida en que se ajuste a los requisitos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>2. Los sujetos que quedan contemplados dentro de la definición de "proveedor" dentro del numeral 2.11 de la NOM, no distingue entre un proveedor que presta servicios de telecomunicaciones de manera directa al consumidor y un permisionario que depende de la intervención de un concesionario para la comercialización de servicios a sus consumidores dentro de un esquema de reventa. Lo anterior afecta de manera directa a las personas físicas o morales que cuentan con un permiso para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, al imponérseles en los contratos de adhesión que celebren con los consumidores, las mismas obligaciones que a los concesionarios, los cuales son quienes realmente prestan el servicio.</p> <p>3. Para ejemplificar lo anterior, a continuación se presenta un diagrama que plantea las dos circunstancias señaladas en los puntos 1 y 2 anterior:</p> <p>4. Tomando en cuenta lo anterior, debe tenerse en cuenta que: (i) en la prestación de servicios de telecomunicaciones en un esquema de reventa hay ciertas obligaciones que no dependen ni se encuentran bajo el control de una comercializadora, y (ii) la reventa de servicios puede realizarse a un concesionario de telecomunicaciones que es un consumidor intermedio que integrará el servicio para prestarlo a un usuario final.</p> <p>5. A efecto de prever adecuadamente ambos supuestos en la NOM, sugerimos las siguientes adecuaciones a los numerales del proyecto de NOM que a continuación se enuncian. Los cambios que se proponen se encuentran debidamente marcados para su fácil identificación.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>2.2 Contrato de adhesión Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH ARTICULO 85.- Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.</p>	<p>Referencia: Contraposición de conceptos del Proyecto y la LEY PROFECO: CONTRATO DE ADHESION. Este concepto, también, debiera quedar en términos de lo previsto en la LEY PROFECO, descrito en el artículo 85 del citado ordenamiento, mismo que insertamos de manera literal para su consulta:</p>	<p>COFRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón de que dicha definición de ninguna forma va más allá de lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley, ya que en el capítulo 5 de este proyecto de norma se especifica de manera clara y concreta las demás características que la propia Ley señala para los contratos de adhesión</p>
	<p>BSTL <i>“2.2 Contrato de adhesión Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración. <u>En el caso de que el proveedor actúe bajo el esquema de una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, el contrato de adhesión reflejará los términos y condiciones que el permisionario hubiere acordado con el concesionario, en el entendido de que los plazos podrán ampliarse hasta un veinte por ciento a los originalmente previstos, a efecto de que el permisionario tenga el tiempo suficiente para responder al consumidor.</u></i></p>	<p>Se replica la argumentación hecha valer como justificación por el promovente en el numeral 2.1 Consumidor</p>	<p>BSTL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar los comentarios, en razón de que la definición de contrato de adhesión está con arreglo en lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley, además de que para efectos de la definición de proveedor que se prevé en el artículo 2 de la Ley, proveedor es: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p><u>Los concesionarios que provean capacidad a los comercializadores deberán ofrecer y establecer en sus contratos los términos y condiciones que deben contener los contratos de adhesión que el comercializador celebre con sus consumidores, para el efecto que de que el comercializador pueda cumplir con lo establecido por esta NOM."</u></p>		
<p>2.3 Establecimiento mercantil. Es el lugar donde habitual o periódicamente el proveedor realiza actos relacionados con la comercialización y/o la prestación de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las legislaciones locales en la materia.</p>	<p>CABLEVISION</p>	<p>Tomando en cuenta las obligaciones que la NOM establece más adelante para los establecimientos mercantiles, no debe considerarse como tal el lugar donde realiza actos de comercialización. Esta definición es muy genérica y da pauta a confusión, generando, además, la posibilidad de una aplicación discrecional de la misma en perjuicio de los gobernados. No debemos pasar por alto que esta definición ya se encuentra legislada en diversos ordenamientos legales.</p>	<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió aceptar el comentario, quedando como sigue: 2.3 Establecimiento Es el lugar donde habitual o periódicamente el proveedor realiza actos relacionados con la comercialización de servicios de telecomunicaciones.</p>
<p>2.4 Equipo Terminal de Telecomunicaciones Comprende todo equipo que utiliza el consumidor para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir a uno o más servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>TELMEX</p>	<p>Consideramos que es necesario señalar que se entiende por Punto de Conexión Terminal de acuerdo a la definición que se establece en el artículo 2 del Reglamento de Telecomunicaciones, el cual a la letra señala: Punto de Conexión Terminal.- Punto físico o virtual donde se conectan a una red pública de telecomunicaciones las instalaciones y equipos de /os usuarios finales o en su caso, el punto donde se conectan a estas otras redes de telecomunicaciones". Asimismo, es necesario establecer la definición de homologación, entendiéndose por ésta: "Homologación.- Acto por el cual/a Secretaría de Comunicaciones y Transportes reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto destinado a telecomunicaciones satisface las normas y requisitos establecidos, por lo que puede ser conectado a una red pública de telecomunicaciones o hacer uso del espectro radioeléctrico."</p>	<p>TELMEX, CUFRESA ANTES CABLEVISION DISH, De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario ya que la definición de equipo terminal de telecomunicaciones se encuentra definida en el artículo 2 fracción II del Reglamento de Telecomunicaciones. Por lo que hace a las definiciones de Punto de conexión terminal no es necesario definirla porque es un concepto necesario para el objeto del proyecto de norma. Por lo que hace a la definición de homologación no es necesario incluir la misma ya que se encuentra regulada en el numeral 4.2.1 del proyecto de norma., señalando que la homologación de los equipos se debe hacer conforme a la ley de la materia.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	COFRESA ANTES DISH	<p>Referencia: Conceptualización de Equipo Terminal de Telecomunicaciones, que no existe en la Ley Federal de Telecomunicaciones. La definición que se ofrece no está establecida en un ordenamiento mercantil en sí, por lo que tendría una complejidad su utilización si de manera supletoria se aplicara otro ordenamiento para la resolución de un conflicto, en específico hacemos referencia a la Ley Federal de Telecomunicaciones, ya que este último ordenamiento no hace referencia a esta terminología especializada, que en su caso debería ser definida por la Ley en comento.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario ya que la definición de equipo terminal de telecomunicaciones se encuentra definida en el artículo 2 fracción II del Reglamento de Telecomunicaciones.</p>
<p>2.4 Equipo Terminal de Telecomunicaciones Comprende todo equipo que utiliza el consumidor para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir a uno o más servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>CABLEVISION Agregar a la definición lo siguiente: <u>“...La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios, ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal...”</u> (Art. 3, frac X, Ley Federal de Telecomunicaciones.)</p>		<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario ya que el término solicitado no forma parte definición establecida para el equipo terminal de telecomunicaciones en el artículo 2 fracción II del Reglamento de Telecomunicaciones.</p>
	<p>CABLEVISION Punto de Conexión Terminal: Punto físico o virtual donde se conectan a una red pública de Telecomunicaciones las instalaciones y equipos de los usuarios finales o, en su caso, el punto donde se conectan a éstas otras redes de telecomunicaciones Artículo 2o. del Reglamento de Telecomunicaciones</p>	<p>Incluir la definición de “Homologación”</p>	<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario ya que efectos de esta norma no es necesario definir dicho concepto.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>CABLEVISION Acto por el cual la Secretaría de Comunicaciones y Transportes reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto destinado a telecomunicaciones satisface las normas y requisitos establecidos, por lo que puede ser conectado a una red pública de telecomunicaciones o hacer uso del espectro radioeléctrico (Art. 3, fr. V de la Ley Federal de Telecomunicaciones.)</p>	<p>Incluir la definición de "Espectro radioeléctrico"</p>	<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario ya que efectos de esta norma no es necesario definir dicho concepto..</p>
<p>2.9 Plazo forzoso Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL 2.9 Plazo forzoso Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones que para efectos de su comercialización incluye diversos factores entre bienes, equipos, servicios y costos que se prorratean durante el plazo mínimo.</p> <p>TELCEL <u>"Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones, que para efectos de su comercialización incluye diversos factores entre bienes, equipos, servicios y costos que se prorratean durante un plazo mínimo vinculante."</u></p>	<p>El plazo forzoso es una modalidad de contratación de los servicios de telecomunicaciones utilizado por los operadores móviles, en el cual pueden integrarse el costo de bienes y servicios de manera prorrataada a fin de que la erogación de los usuarios no sea excesiva y pueda ser accesible.</p> <p>2.9 Plazo forzoso Cuando se determina un plazo forzoso en la firma del contrato, se incluyen diversos factores, servicios y costos que se prorratean durante la vigencia del mismo, por lo cual se sugiere se incluya la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario ya que se considera que la definición propuesta por la Secretaría cumple con lo necesario para efectos del proyecto de norma.</p>
	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>Referencia: Diferencia en términos entre el Proyecto y la LEY PROFECO, PLAZO FORZOSO/CONTRATO DE ADHESION. El proyecto en este numeral también hace referencia a los contratos de adhesión pues es en estos contratos que se establecen los plazos forzosos, el artículo 86 TER fracción III de la LEY PROFECO establece lo siguiente: ARTICULO 86 TER.- En los contratos de adhesión de prestación de servicios, el consumidor gozará de las siguientes prerrogativas:</p>	<p>COFRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón de que el numeral en cuestión sólo está definiendo lo que se debe de entender por plazo forzoso y el comentario de la promovente va en el sentido del contenido de los contratos de adhesión, además de que el fundamento propuesto por esta misma no aplica para el tema de plazo forzoso.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>...III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico. El consumidor sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado;</p> <p>Por lo que debería establecerse un término que sea armónico entre la LEY PROFECO y el Proyecto, esto debido al conflicto de leyes, en donde no se podría argumentar el establecimiento de un plazo forzoso, sino el establecimiento de un plazo mínimo.</p>	
	<p>CONSEJO COFETEL</p>	<p>7. La prohibición de los plazos forzosos excesivos o no justificados.</p> <p>Exigir que si el plazo forzoso tiene por objeto amortizar un financiamiento de equipo al usuario, el costo de éste sea transparente y se separe de las tarifas por servicios.</p>	<p>CONSEJO COFETEL</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón de que como se ha comentado, el proyecto de norma no puede establecer mayores obligaciones, prerrogativas ni prohibiciones que no estén contenidas en la Ley, y que para el caso en particular el artículo 86 TER señala en su fracción III</p> <p>“Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico. El consumidor sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado;”</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>2.13 Red pública de telecomunicaciones</p> <p>Es la red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los consumidores ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>Referencia: Diferencia en la definición de Red Pública de Telecomunicaciones entre el Proyecto y la Ley Federal de Telecomunicaciones.</p> <p>Para evitar el repetir términos que ya se tienen especificados en otras legislaciones debería colocarse en este numeral que esta definición será la que se establece en la Ley en su artículo 3 fracción X.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, ya que el objetivo del proyecto de norma es facilitar a los proveedores y consumidor los elementos normativos aplicables a las prestación del servicio de telecomunicaciones, sin necesidad de su remisión a otros ordenamientos legales aplicables, además de que se trata de una definición tomada del artículo 3 fracción X de la Ley Federal de Telecomunicaciones.</p>
<p>2.14 Servicios adicionales</p> <p>Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el proveedor tiene autorizados conforme a la Ley de la materia, que podrá prestar al consumidor de manera adicional a los servicios originalmente contratados, siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dichos servicios.</p>	<p>CANIETI</p> <p>“2.14 Servicios adicionales. Servicios de telecomunicaciones que el proveedor tiene autorizados conforme a la Ley de la materia, que podrá prestar al consumidor de manera adicional a los servicios contratados.”</p> <p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL</p> <p>2.14 Servicios adicionales</p> <p>Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el proveedor tiene autorizados conforme a la Ley de la materia, que podrá prestar al consumidor de manera adicional a los servicios originalmente contratados, siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dichos servicios.</p>	<p>La definición 2.14 de Servicios adicionales esta redactada en función de la definición 2.15, Servicios originalmente contratados, por lo que su contenido dependería de un concepto circular y que no encuentra cabida en el ámbito técnico, normativo ni comercial en que operan los concesionarios de redes de telecomunicaciones, por lo que el comentarios de la Cámara va en el sentido de adecuar esta definición al objetivo de que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.</p> <p>En virtud de lo anterior proponemos que la definición de servicios adicionales dentro del “Proyecto” quede:</p> <p>Los operadores móviles ofrecen diversos servicios que no necesariamente son de telecomunicaciones que no requieren de autorización alguna y los cuales pueden convenidos desde la contratación inicial que realice el consumidor.</p>	<p>CANIETI, ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL, CABLEVISION, COFRESA ANTES DISH, LUIS MONTERRUBIO,</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió aceptar el comentario, quedando como sigue:</p> <p>2.14 Servicios adicionales</p> <p>Conjunto de servicios opcionales que el proveedor podrá prestar al consumidor de manera adicional al servicio(s) originalmente contratado(s), siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dicho(s) servicio(s).</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELMEX 2.14 Servicios adicionales Conjunto de servicios que el proveedor podrá prestar al consumidor de manera adicional a los servicios originalmente contratados, siempre y cuando el consumidor autorice o solicite por cualquier medio (escrito, telefónico y/o electrónico) la prestación de dichos servicios."</p>	<p>Por lo que se refiere a la autorización del consumidor, debe considerarse que la contratación de los servicios se puede realizar por diversos medios (portal de Internet, telemarketing) y no únicamente por escrito. Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELCEL 2.14 Servicios adicionales Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el proveedor tiene autorizados conforme a la Ley de la materia, que podrá prestar al consumidor de manera adicional a los servicios originalmente contratados, siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dichos servicios.</p>	<p>2.14 Servicios adicionales Dentro del giro ordinario de los negocios, los operadores móviles pueden prestar servicios adicionales o complementarios a los otorgados en su título de concesión. Por lo cual sugerimos la siguiente redacción:</p>	
	<p>CABLEVISION</p>	<p>En cuanto la autorización del consumidor, esta definición es demasiado estricta y deja de observar las nuevas tecnologías, en la actualidad existen diversos medios con los cuales los consumidores y prestadores de servicios pueden interactuar entre ellos. El consumidor puede contratar servicios no sólo por escrito o por correo electrónico, sino también a través del teléfono, o con su control remoto o simplemente oprimiendo las teclas correspondientes de su teléfono.</p>	
	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>Referencia: Referencia: Diferencia en la definición de Servicios Adicionales en contraposición de los Servicios de Valor Agregado definidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones. Si la Ley de la materia, es decir la Ley Federal de Telecomunicaciones no hace estas distinciones, ya que los servicios que se pueden otorgar por parte de los concesionarios y permisionarios dependen específicamente de lo que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes les han permitido, esto a través de los títulos de concesión o los permisos, debería estarse a lo dispuesto por la Ley, aplicando para estos términos lo que se establece en la misma en su artículo 3 fracción XII</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	LUIS MONTEERRUBIO	<p><i>En adición a los comentarios, por parte de Clara Luz Alvarez González de Castilla, al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011 Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.</i></p> <p><i>1 En el numeral 2.14 menciona los servicios adicionales los cuales sólo pueden ser prestados por parte del PROVEEDOR siempre que el CONSUMIDOR autorice o solicite, conforme a la LEY la prestación de dichos servicios. Al no distinguir entre servicios onerosos y gratuitos trae como consecuencia que los servicios gratuitos se presten sin limitación, el riesgo será que estos sean realmente "gratuitos", y no por ese medio se llegue a cobrar al CONSUMIDOR un servicio no solicitado.</i></p>	
<p>2.14 Servicios adicionales Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el proveedor tiene autorizados conforme a la Ley de la materia, que podrá prestar al consumidor de manera adicional a los servicios originalmente contratados, siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dichos servicios.</p> <p>2.15 Servicios originalmente contratados Conjunto de servicios de telecomunicaciones específicos que son inherentes a la prestación del servicio que el consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios de telecomunicaciones que el proveedor distribuye de manera continua.</p>	OBSERVATEL	<p>Distinción entre servicios básicos y servicios adicionales de telecomunicaciones.</p> <p>En cuanto a la distinción entre "servicios básicos de telecomunicaciones" y "servicios adicionales", contenida en los numerales 2.14 y 2.15 de la NOM que se transcriben a continuación:</p> <p>2.14 Servicios adicionales Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el proveedor tiene autorizados conforme a la Ley de la materia que podrá prestar al consumidor de manera adicional a los servicios originalmente contratados o aquellos distintos a los servicios básicos de telecomunicaciones contratados, siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dichos servicios.</p> <p>2.15 Servicios básicos de telecomunicaciones Conjunto de servicios de telecomunicaciones</p>	<p>OBSERVATEL</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió aceptar el comentario, quedando como sigue:</p> <p>2.14 Servicios adicionales Conjunto de servicios opcionales que el proveedor podrá prestar al consumidor de manera adicional al servicio(s) originalmente contratado(s), siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dicho(s) servicio(s).</p> <p>Por lo que hace al comentario sobre el numeral 2.15, es de indicarse que éste no corresponde al numeral 2.15 del el proyecto de norma, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de abril de 2012, razón por la cual no es posible darle una respuesta.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>mínimos o específicos que son inherentes a la prestación del servicio que el consumidor deberá contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios de telecomunicaciones que el proveedor distribuye de manera continua.</p> <p>Dicha distinción puede ser entendida en el marco de la regulación o autorización que debe regir en cuanto a los concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones, es decir, la distinción se entiende por los avances tecnológicos que hacen posible que el proveedor de servicios de telecomunicaciones pueda prestar otros servicios adicionalmente a los que le fueron autorizados originalmente, por el proceso conocido como convergencia tecnológica. No obstante, en la presente norma, cuyo objeto es regular la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones en beneficio de los usuarios, consideramos que, precisamente por la citada convergencia, no debe hacerse distinción de un servicio u otro, sino regularse de cualquier servicio que preste el proveedor al usuario, independientemente del concepto bajo el cual le fue autorizado, o si ya contaba o no con ese servicio el usuario.</p> <p>Por otra parte, la definición de "Servicios básicos de telecomunicaciones" abre la posibilidad para que el consumidor deba contratar forzosamente dos o más servicios con un mismo proveedor, ya que, al no estar definido claramente cuál servicio es el que se considerará como "<i>mínimo</i>" o "<i>inherente a la prestación del servicio que el consumidor deberá contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios de telecomunicaciones que el proveedor distribuye</i>", el proveedor del servicio</p>	<p>Adicionalmente, es de señalarse que los servicios no sólo son relacionados a los de telecomunicaciones, sino a todos los que de manera lícita pueda prestar el proveedor.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>podría fijar uno u otro servicio como “<i>mínimo</i>” para que el consumidor tenga acceso al servicio o servicios que requiere, los cuales no necesariamente serán los que el proveedor determine como “<i>servicio básico de telecomunicaciones</i>”.</p> <p>Lo anterior, independientemente de la posibilidad de que los operadores ofrezcan “paquetes” que incluyan diversos servicios, que pudieran resultar convenientes al usuario que quiera recibir dos o más servicios del mismo proveedor. No obstante, esta decisión deberá corresponder al usuario y no estar subordinada al contenido de los contratos. Consideramos que la elección del consumidor debe estar motivada, en todo caso, por la opción que le represente el mayor beneficio, atendiendo a sus necesidades, de tal forma que los proveedores de servicios deberán ofrecer a los usuarios todos los servicios que les sean permitidos y que puedan prestar materialmente, además de procurar ofrecer las mejores condiciones en los “paquetes” que incluyan diversos servicios, pero también, en los servicios que ofrezcan de forma individual.</p> <p>Adicionalmente, uno de los beneficios de la convergencia es que el usuario puede recibir diversos servicios en una sola factura, no obstante, como se señaló ese es sólo uno de los beneficios, pero las necesidades de cada usuario son distintas y habrá quien prefiera recibir 4 servicios con una misma compañía y por medio de una factura, pero también habrá quien únicamente quiera recibir un servicio, o quiera recibir 2 servicios con una compañía y un servicio con otra porque le resulta más conveniente; sin embargo, reiteramos, esa decisión debe corresponder al usuario.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>Por otro lado, cuando un usuario ya cuente con un servicio y desee contratar otro u otros, el proveedor estará obligado a respetar el contenido de la presente NOM e informar debidamente al usuario de los términos y condiciones que regirán en la contratación de cada servicio.</p> <p>Finalmente, observamos que uno de los propósitos de realizar la distinción es evitar que se presten, de forma unilateral o arbitraria, servicios adicionales o distintos a los originalmente contratados por el consumidor y que pudieran generarle cargos. Al respecto, consideramos conveniente incluir un párrafo específico que establezca dicha prohibición de forma expresa.</p>	
<p>2.15 Servicios originalmente contratados Conjunto de servicios de telecomunicaciones específicos que son inherentes a la prestación del servicio que el consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios de telecomunicaciones que el proveedor distribuye de manera continua.</p>	<p>CANIETI. La Cámara considera que esta definición no es aceptable y que podría prestarse a errores de interpretación, por lo que sus comentarios van en el sentido de eliminarla.</p>	<p>2. La definición de Servicios Originalmente Contratados que establece el "Proyecto" es inadecuada por no ser posible definir un servicio de telecomunicaciones como inherente.</p> <p>En la mayoría de la industria de las telecomunicaciones, la comercialización de los servicios se realiza por medio de planes tarifarios, que son un conjunto de servicios que se ofrecen en paquetes al consumidor por medio de una estructura de precios, lo anterior al amparo de la libertad tarifaria que el artículo 60 de la Ley Federal de Telecomunicaciones le otorga a los concesionarios, así como de los servicios autorizados en sus respectivos títulos de concesión.</p> <p>En efecto, los concesionarios de redes de telecomunicaciones ofrecen sus servicios por medio de los mencionados planes tarifarios considerando combinaciones que pueden resultar atractivas para el consumidor y congruentes con los costos que enfrentan para proveerlos. Según el perfil personal de cada consumidor, un servicio del plan tarifario puede ser más importante que otro, o puede ser la</p>	<p>CANIETI, ANATEL, GRUPO IUSACELL, NEXTEL, TELMEX, TELCEL</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió aceptar parcialmente el comentario, quedando como sigue:</p> <p>2.15 Servicios originalmente contratados Servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s) específico(s) inherente(s) a la prestación del servicio que el consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que el proveedor distribuye de manera continua.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>combinación en su totalidad lo que reporta el suficiente beneficio al consumidor para contratar el plan específico.</p> <p>Por lo anterior no es posible hablar de servicios inherentes normativa, técnica ni comercialmente. No es posible considerar, por mencionar el ejemplo de la telefonía móvil, que el servicio de telefonía local móvil es inherente a los servicios, mientras que los servicios de telefonía de larga distancia, roaming internacional, mensajería de texto, o acceso a internet no lo son, puesto que están legalmente habilitados para prestar todos y cada uno de ellos, en conjunto o por separado, y su red cuenta con la capacidad técnica para hacerlo.</p>	
	<p>ANATEL, GRUPO IUSACELL 2.15 Servicios originalmente contratados Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el consumidor contrata a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios de telecomunicaciones que el proveedor distribuye de manera continua.</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en los Títulos de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgados por el Gobierno Federal a los operadores móviles, los Concesionarios pueden prestar cualquier servicio de telecomunicaciones que técnicamente les permita su infraestructura, por lo que no pueden ser determinables los servicios inherentes a la prestación de servicios.</p>	
	<p>NEXTEL Por lo anterior se propone la siguiente redacción: "2.15 Servicios originalmente contratados Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el consumidor contrata a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios de telecomunicaciones que el proveedor distribuye de manera continua".</p>	<p>La autoridad regulatoria ha reconocido el dinamismo con el que se actualizan los servicios de telecomunicaciones, por lo que los Títulos de Concesión otorgados a los operadores móviles por el Gobierno Federal para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, no limitan un número o tipo específico de servicios de telecomunicaciones que se autoriza prestar, sino que permite a los Concesionarios prestar cualquier servicio de telecomunicaciones que técnicamente les permita su infraestructura, por lo que resulta imposible determinar los servicios inherentes a la prestación de servicios como la presente norma.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELMEX "2.15 Servicios originalmente contratados Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el consumidor contrata a efecto de estar en posibilidad de recibirlos servicios de telecomunicaciones que el proveedor distribuye de manera continua".</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en la Modificación al Título de Concesión que regula los servicios que ofrecemos, es factible que podamos prestar cualquier servicio de telecomunicaciones que técnicamente permita nuestra infraestructura, por lo que no pueden ser especificados. Por lo anterior se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELCEL <u>Conjunto de servicios de telecomunicaciones específicos que son inherentes a la prestación del servicio que el consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios de Telecomunicaciones que el proveedor brinda distribuye de manera continua.</u></p>	<p>De acuerdo a lo manifestado en los títulos de concesión y la ley los servicios que se contratan no solamente pueden ser de telecomunicaciones, por lo cual sugerimos las siguiente redacción:.</p>	
<p>2.16 Servicios de Telecomunicaciones de Es toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se comercializan a través de redes públicas de telecomunicaciones.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>Referencia: Diferencia en la definición de Red Pública de Telecomunicaciones entre el Proyecto y la Ley Federal de Telecomunicaciones. Intenta hacer una definición de lo que es la red de telecomunicaciones y una red pública de telecomunicaciones, sin embargo por los términos que ya comentamos y de acuerdo a la materia que se regula mediante la Ley Federal de Telecomunicaciones debería especificarse que estas definiciones serán las mismas que se ofrecen en dicho ordenamiento, ya que la Ley Federal de Telecomunicaciones es el ordenamiento jurídico especial, por lo que será aplicable en todo sentido lo que en él se indique, con base en el principio general de derecho de jerarquía de normas. Por lo que se refiere en específico a los Servicios de Telecomunicaciones debería tratarse de encuadrarse en lo que establece el ordenamiento ya citado de telecomunicaciones, en específico haciendo una analogía a lo que ahí se define como Servicios de Valor agregado.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió aceptar parcialmente el comentario, quedando como sigue: 2.16 Servicios de Telecomunicaciones Toda prestación de servicios que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos que se comercializan a través de redes públicas de telecomunicaciones.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>3.1 El proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, o que se hayan ofrecido o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por éste, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL 3.1 El proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.</p>	<p>En virtud de que no se cuenta con disposición legal alguna en la que se precise qué se entiende por información o publicidad implícita, se considera necesaria la eliminación del presente numeral a fin de no dejar en estado de indefensión a los proveedores con términos subjetivos que puedan ser aplicados de manera arbitraria por las autoridades competentes. Por lo anterior se propone la siguiente redacción</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL, CABLEVISION, De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario ya que es una obligación que deriva del artículo 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. "ARTICULO 42.- <i>El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o <u>implícitos en la publicidad</u> o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor."</i></p>
	<p>TELMEX "3.1 El proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, salvo convenio en contrario o consentimiento expreso del consumidor."</p>	<p>El término "implícitos en la publicidad" es completamente ambiguo y subjetivo, por lo que se considera necesaria su eliminación del presente numeral a fin de no dejar en estado de indefensión a los proveedores con términos subjetivos pudiendo ser aplicados de manera arbitraria por las autoridades competentes. Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELCEL <u>"El proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor. o que se hayan ofrecido o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por éste, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor."</u></p>	<p>3.1 Lo establecido en este numeral, ya se encuentra contemplado en la LFPC en los artículos 32 y 42, que regula específicamente el tema de publicidad, por lo que se estaría sobre regulando. Hacer referencia a información "implícita" en la publicidad implicaría limitar las posibilidades de promoción de bienes y servicios, por lo cual se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>CABLEVISION</p>	<p>El término "implícitos" es subjetivo, por lo que debe eliminarse.</p>	
	<p>Clara Luz Alvarez González de Castilla (Clara Luz Alvarez) El numeral debiera decir: "3.1 El proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, o que se hayan ofrecido o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por éste, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor."</p>	<p>La relación entre proveedor-consumidor en el sector de telecomunicaciones es una relación entre desiguales. Existen pocos oferentes de servicios de telecomunicaciones. Los proveedores de telecomunicaciones establecen las condiciones de servicios a través de contratos de adhesión no negociables y el consumidor aunque no esté de acuerdo con éstos, no tiene más opción que aceptarlos.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>2. La información es importante para el consumidor, para que éste esté bien informado y pueda decidir libre y con conocimiento. Sin embargo, la información es insuficiente para que la relación proveedor-consumidor sea equilibrada en el sector de telecomunicaciones. Si estuviéramos analizando el sector del calzado, efectivamente el consumidor con la sola información podría ejercer sus selecciones libremente y de acuerdo a sus preferencias de calidad y precio. En telecomunicaciones nunca será así y la teoría de la <i>elección del consumidor (Consumer's choice)</i> es inaplicable, por lo que ninguna cantidad de información será suficiente para compensar la relación desigual entre proveedores de telecomunicaciones y los consumidores.</p> <p>3. Numeral 3.1. Se debe eliminar por incongruente la parte final que dice "salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor". La incongruencia es porque el 3.1 dice que "el proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera... <u>convenido</u> con el consumidor", por lo cual si fueron los términos convenidos con el consumidor, entonces no puede haber un "convenio en contrario". Es decir, los términos convenidos son los que establecen las obligaciones de las partes, por lo cual es incongruente cerrar el numeral 3.1 diciendo salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor, porque entonces es tanto como decir que "se acuerda algo, salvo que se acuerde diferente" lo cual es una incongruencia total.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>3.2 El consumidor o proveedor tiene el derecho de cancelar o desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en dicho contrato, lo cual podrá realizarse por el mismo medio en el que comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo, las cuales deben ser recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.</p>	<p>CANIETI Se recomienda eliminar la parte de “recíprocas y equivalentes” en el texto donde se hace referencia a las penas convencionales de los numerales 3.2 y 5.2.16 y en cualquier otro donde se mencione en el Proyecto de Norma.</p>	<p>5. Las penas convencionales no deben ser recíprocas y equivalentes El numeral 3.2 y 5.2.16 del Proyecto establecen que con relación a las penas convencionales establecidas en el contrato de adhesión, en el caso de terminación anticipada del contrato éstas serán recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal. Sin embargo, el numeral 5.2.14 del multicitado proyecto establece que en caso de incumplimiento del proveedor, éste deberá bonificar al consumidor con la parte proporcional del tiempo que dejó de prestar el servicios, compensando cuando menos el 20%. Esto implica sobrerregulación, porque está establecida la regla de las 72 horas de interrupción para dar pie a la bonificación en los títulos de concesión. El tema del 20% de bonificación, que mis representadas recomiendan suprimir, en todo caso debería aclarar que el 20% debe ser sobre una base de monto mensual. Lio anterior es contrario a lo establecido en los numerales 3.2 y 5.2.16 del proyecto, ya que en este caso las penas dejan de ser recíprocas y equivalentes al establecer una penalización para el proveedor que es inequitativa, ya que para el caso del proveedor, si éste sufriera el incumplimiento de las obligaciones por parte del consumidor, no se establece interés moratorio por mensualidades vencidas que dejara de pagar el consumidor, por tanto lo relativo a las penas o bonificación, es contrario a los principios de reciprocidad y equivalencia que establece el propio Proyecto.</p>	<p>CANIETI, ANATEL, GRUPO IUSACELL, NEXTEL, AXTEL, TELMEX, GRUPO HEVI, TELCEL, COFRESA ANTES DISH, CABLEVISION, CLARA LUZ ALVAREZ De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario ya que el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al consumidor, establece que los contratos de adhesión no podrán implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusiva. “ARTICULO 85.- ... <i>Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.”</i> En ese sentido, a efecto de armonizar el numeral 3.1 con lo dispuesto en dicho artículo este Comité aprueba modificar el término “equivalentes” por “equitativas” y queda de la siguiente manera: 3.2 El consumidor o proveedor tiene el derecho de cancelar o desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones, de</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>Por otra parte y respecto a las penas convencionales, éstas no pueden ser recíprocas y equivalentes cuando el proveedor es quien asume riesgos e invierte en equipos y tecnologías para brindar un servicio a un sector o grupo de consumidores, quienes una vez que reciben los equipos para recibir un servicio, pueden incurrir en mora y dejar de pagarlo, representando un quebranto para el proveedor que no tiene certeza de recuperar el monto de la mensualidad o rentas pactadas y mucho menos obtener la recuperación de los equipos dado en arrendamiento o comodato. Por tanto en este sentido, las penas no pueden ser recíprocas y equivalentes, si se tiene en cuenta la naturaleza propia de las obligaciones a cargo de cada una de las partes.</p>	<p>acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en dicho contrato, lo cual podrá realizarse por el mismo medio en el que comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo, las cuales deben ser recíprocas y equitativas para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.</p>
	<p>ANATEL, GRUPO IUSACELL “3.2 El consumidor o proveedor tiene el derecho de cancelar o desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en dicho contrato, lo cual podrá realizarse por el mismo medio en el que comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo.”</p>	<p>Los operadores móviles contemplan en su contrato una pena convencional, la cual tiene como objeto el recuperar los gastos erogados por el equipo entregado, además de otros servicios, ya que conforme a lo manifestado en el numeral 2.9, dentro del plazo forzoso se integran costos de bienes y servicios de manera prorrateada a fin de que la erogación de los usuarios no sea excesiva y pueda ser accesible. Por lo anterior resulta inaplicable que las penas sean recíprocas y equivalentes, pues el suscriptor no incurre en los costos del proveedor. En varias disposiciones de la norma y de las leyes y disposiciones administrativas aplicables, así como en los títulos de concesión se establecen los casos en los que el suscriptor tiene derecho a recibir bonificación, por lo cual no resulta aplicable la pena convencional recíproca, proponiendo así la siguiente redacción:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>NEXTEL "3.2 El consumidor o proveedor tiene el derecho de cancelar o desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en dicho contrato, lo cual podrá realizarse por el mismo medio en el que se comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo".</p>	<p>El artículo 85 de la LFPC, define el contrato de adhesión como el "documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio". Conforme a esta disposición, es evidente que el contrato de adhesión no es un contrato bilateral por el cual se generen obligaciones recíprocas entre las partes y por lo tanto las penas convencionales no pueden ser recíprocas y equivalentes.</p> <p>Los operadores móviles contemplan en su contrato una pena convencional, la cual tiene como objeto recuperar los gastos erogados por el equipo entregado, además de otros servicios, ya que conforme a lo manifestado en el numeral 2.9, en el plazo forzoso se integran costos de bienes y servicios de manera prorrateada a fin de que la erogación de los usuarios no sea excesiva y pueda ser accesible.</p> <p>Por lo anterior resulta inaplicable que las penas sean recíprocas y equivalentes, pues el suscriptor no incurre en los costos del proveedor. En varias disposiciones de la norma y de las leyes y disposiciones administrativas aplicables, así como en los títulos de concesión se establecen los casos en los que el suscriptor tiene derecho a recibir bonificaciones, por lo cual no resulta aplicable la pena convencional recíproca, proponiendo así la siguiente redacción:</p>	
	<p>AXTEL, S.A.B. DE C.V. (AXTEL) Las penas que establece el Proyecto que deben ser recíprocas, no pueden serlo en virtud de que Axtel invierte mucho más que el Consumidor para poder prestar el servicio y en ese sentido Axtel tiene penas equitativas a las obligaciones de cada una de las partes.</p>	<p>En relación con este punto Axtel cumple con lo referente derecho del Consumidor de cancelar o desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de Servicios, siempre y cuando se sujete a los cargos por terminación anticipada ("penas") en caso de que el Consumidor se encuentre sujeto a un</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>periodo forzoso de contratación. Las penas que establece el Proyecto que deben ser recíprocas, no pueden serlo en virtud de que Axtel invierte mucho más que el Consumidor para poder prestar el servicio y en ese sentido Axtel tiene penas equitativas a las obligaciones de cada una de las partes.</p>	
	<p>TELMEX "3.2 El consumidor o proveedor tiene el derecho de cancelar la prestación de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en dicho contrato, sujetándose a las penas convencionales, términos y condiciones establecidos en el mismo".</p>	<p>Estamos de acuerdo en que el consumidor puede cancelar o desistirse de la prestación de un servicio de acuerdo con lo pactado en el contrato de adhesión pero definitivamente no es posible que lo realice por el mismo medio de comercialización utilizado pues como es de su conocimiento, hoy en día se emplean medios como son Internet, prensa, radio, televisión y a través de éstos no es posible la realizar la cancelación de los servicios.</p> <p>Por otro lado, resulta inaplicable que las penas sean recíprocas y equivalentes, pues el suscriptor no incurre en los mismos costos que el proveedor, éste realiza una inversión técnica y económica, por ejemplo la instalación de infraestructura para la prestación del servicio, equipo que se otorga al cliente para hacer uso del servicio, costos que en caso de cancelación anticipada por parte del consumidor tienen un gran impacto en el proveedor. Aunado a lo anterior, el Título de Concesión que regula la prestación de nuestro servicio establece los términos y condiciones bajo los cuales se le debe bonificar al consumidor en caso de fallas en el servicio, por lo cual no resulta aplicable la pena convencional recíproca.</p> <p>Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>CABLEVISION RED, S.A. DE C.V. (GRUPO HEVI)</p>	<p>PRIMERA.- En relación al apartado 3. de disposiciones generales que contempla el Proyecto y específicamente al punto 3.2 que refiere lo siguiente: <i>"El consumidor o proveedor tiene el derecho de cancelar o desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en dicho contrato, lo cual podrá realizarse por el mismo medio en el que comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo, las cuales deben ser recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal."</i> (Énfasis añadido)</p> <p>Al respecto señalo que no en todos los casos es posible establecer que el cliente puede cancelar el servicio por el mismo medio de contratación, puesto que si contrató vía telefónica, y llegara a cancelar por este mismo medio no quedaría constancia fehaciente de su cancelación, lo que causaría incertidumbre, luego entonces acarrearía consigo más confusión que beneficios.</p>	
	<p>TELCEL</p> <p>"El consumidor o proveedor tiene el derecho de cancelar o desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en dicho contrato, lo cual podrá realizarse por el mismo medio en el que comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo.- las cuales deben ser recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.</p>	<p>Se sugiere la siguiente redacción, lo anterior en razón de que las penas convencionales no son sinalagmáticas, ya que las causas que las originan no son correlativas:</p>	
	<p>CABLEVISION</p>	<p>Debe eliminarse el término <i>"en el que comercializaron"</i>, pues la comercialización se hace por medios masivos tales como comerciales en televisión, medios impresos, etc., por lo que el desistimiento debe ser por el mismo medio en que se contrató.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>Por otra parte es ilegal la disposición general de establecer penas convencionales recíprocas y equivalentes ya que se estaría violando el principio de equidad y proporcionalidad para los concesionarios, en razón de que la inversión la hace el concesionario y no el consumidor, por lo que no existe justificación legal ni lógica para establecer una pena convencional a cargo del proveedor.</p>	
	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>Referencia: Cancelación de contratos, derecho del consumidor. No debe ser posible, que la cancelación de los contratos de prestación de servicios, se dé en los mismos supuestos, es decir, por el mismo medio comercializado y/o contratado, pues esto incidirá en un descontrol para los proveedores respecto al manejo y atención de sus consumidores, además de atentar contra la libertad contractual, en donde se pactan los términos y condiciones, a los que se sujetará el contrato, incluyendo en este aspecto, lo relativo a la forma y manera de cancelación.</p>	
	<p>CLARA LUZ ALVAREZ El numeral debe decir: “3.2 El consumidor o proveedor tiene el derecho de cancelar o desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en dicho contrato, lo cual podrá realizarse por el mismo medio en el que comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones. <u>En el supuesto de que se trate de un contrato con plazo forzoso y sólo durante la vigencia de éste, el consumidor o proveedor que cancele o se desista de la operación podrá estar sujeto</u> a las penas convencionales establecidas en el propio <u>contrato</u>, las cuales deben ser recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán ser superiores al monto insóluto de la obligación principal. <u>La pena convencional deberá ser proporcional al tiempo que falte para completar el plazo forzoso.</u>”</p>	<p>4. Numeral 3.2. Sólo deben aplicar penas convencionales cuando se trate de un contrato con plazo forzoso, de otra manera lo que estaría haciendo esta NOM es limitar la libertad de decisión del consumidor e inhibir la competencia. Además, la pena convencional debe ser proporcional al tiempo que falte para completar el plazo forzoso y no únicamente ser inferior al monto insóluto de la obligación principal. 15. Las penas convencionales deben ser proporcionales al incumplimiento o, cuando se deriven de la terminación anticipada de un contrato forzoso por parte del consumidor, la pena convencional deberá reducirse proporcionalmente al tiempo que resta para finalizar el plazo forzoso.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>3.3 El proveedor debe contar con mecanismos de atención al consumidor tales como: número telefónico, fax y correo electrónico, así mismo podrá contar con algún otro medio accesible para recibir y atender dudas, aclaraciones, y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</p>	<p>AXTEL</p>	<p>Consideramos que el Proyecto en este punto está excediendo y sobre-regulando la operación comercial de mi presentada, en virtud de que se desconoce los costos e inversiones que implica para mi representada, en relación con el bajo número de casos que se presentan en horarios nocturnos, el prestar el servicio las 24 horas de día, todos los días del año, asimismo, lejos de beneficiar al consumidor puede a largo plazo encarecer los servicios.</p>	<p>AXTEL, TELMEX, CABLEVISION, COFRESA ANTES DISH</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar los comentarios, por lo que hace a que los medios deben de estar disponibles las 24 horas, en razón de que por su naturaleza los servicios de telecomunicaciones son prestados por los proveedores de manera continua durante las 24 horas del día de los 365 días del año y por lo tanto las dudas, aclaraciones y reclamaciones pueden generarse en cualquier momento, con fundamento en el artículo 10, fracción I del Reglamento del Televisión y Audio Restringidos, el numeral 5.3.3, del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, y la Regla Cuadragésima Novena de las Reglas del Servicio Local</p> <p>Por lo que hace al comentario para incluir en la redacción "y/o" se acepta modificar el numeral quedando como sigue:</p> <p>3.3 El proveedor debe contar con mecanismos de atención al consumidor tales como: número telefónico y/o correo electrónico, asimismo podrá contar con algún otro medio accesible para recibir y atender dudas, aclaraciones, y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</p>
	<p>TELMEX</p> <p>"3.3 El proveedor debe contar con mecanismos de atención al consumidor tales como: número telefónico y/o fax y/o correo electrónico y/o cualquier otro medio accesible para recibir y atender dudas, aclaraciones, y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y estar disponibles en los horarios y días que de acuerdo con la naturaleza de servicio deban de estar."</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en la Modificación al Título de Concesión que regula los servicios que ofrecemos, únicamente se tiene la obligación de establecer un sistema eficiente de recepción de quejas y reparaciones de fallas, así como la obligación de publicar un Código de Prácticas Comerciales que deberá servir de guía respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión del servicio. Por lo que esta norma excede las condiciones antes señaladas.</p> <p>Asimismo, es importante que se le permita al proveedor tener la libertad de elegir el medio de atención y horario idóneo de acuerdo con la naturaleza del servicio contratado.</p> <p>Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>CABLEVISION</p>	<p>Esta disposición excede la condición de los títulos de concesión, que establece un sistema únicamente para recepción de quejas y reparación de fallas. Los títulos también incluyen tiempos de respuesta, los cuales son los que técnicamente pueden ofrecerse dada la naturaleza propia de las redes de telecomunicación.</p> <p>Lo propuesto en esta disposición implica un costo adicional a los concesionarios que afectaría a los precios de sus servicios.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	COFRESA ANTES DISH	<p>Referencia: El proveedor deberá contar con mecanismos de atención al consumidor.</p> <p>Existe una imposición excesiva de obligaciones técnicas para los proveedores de servicios, puesto que requiere un despliegue de distintos recursos para sostener las 24 horas, los 365 días del año, a través de mecanismos de atención al consumidor; cuando esta necesidad no debe ser aplicable irracionalmente para todos los proveedores, pues en algunas ocasiones esto no se requiere, debiéndose entonces especificar cuáles son los requisitos mínimos a cubrir por los proveedores de servicios de telecomunicaciones para que cumplan con los supuestos que señala el Proyecto.</p>	
<p>3.3 El proveedor debe contar con mecanismos de atención al consumidor tales como: número telefónico, fax y correo electrónico, así mismo podrá contar con algún otro medio accesible para recibir y atender dudas, aclaraciones, y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</p>	OBSERVATEL	<p>Mecanismos de atención al consumidor.</p> <p>En cuanto a los mecanismos de atención al consumidor, la NOM establece lo siguiente:</p> <p>3.3 <i>El proveedor debe contar con mecanismos de atención al consumidor tales como: número telefónico, fax y correo electrónico, así mismo podrá contar con algún otro medio accesible para recibir y atender dudas, aclaraciones, y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.</i></p> <p>De las porción normativa citada obtenemos que se deja a elección del proveedor el mecanismo de atención que pondrá a disposición del consumidor, además de que la frase “algún otro medio accesible para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones” puede resultar ambigua y restar eficiencia al mecanismo que decida incorporar el proveedor del servicio.</p> <p>Por otra parte, el único requisito que se establece respecto al mecanismo que</p>	<p>OBSERVATEL</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón de que el objeto de las NOM es establecer especificaciones técnicas de un alto grado de precisión para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los reglamentos o en la ley. Por lo mismo, su función no es ni puede ser la de reglamentar disposiciones de ley, no puede establecer obligaciones a los particulares, ni conceder derechos o permisos; solamente puede referirse a obligaciones previstas en leyes y reglamentos y especificarlas.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>decida implementar el proveedor es que se encuentre disponible en todo momento y sea gratuito, lo cual no garantiza que resuelva las dudas, aclaraciones o reclamaciones de los consumidores.</p> <p>Por lo anterior, consideramos conveniente que la NOM incorpore de forma clara las figuras de "centro de atención a clientes" y "sistema de atención telefónica" los cuales deben ser obligatorios para todos los proveedores de servicios, independientemente de que los proveedores deban contar con otros mecanismos, para los cuales se podrán fijar también una serie de características aplicables.</p> <p>En ese sentido, se propone realizar las siguientes modificaciones a la NOM:</p> <p>a) Incorporar la figura de "Centro de atención a clientes".</p> <p>Con la finalidad de que todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones deban contar con un lugar en el que los usuarios puedan acudir a resolver sus dudas, quejas o aclaraciones respecto a los servicios prestados, además de otros mecanismos de atención al consumidor con los que cuente el proveedor.</p> <p>De tal forma, se propone también incorporar en la NOM algunos requisitos mínimos con los que deberán contar estos "Centros de atención a clientes", entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ser un mecanismo eficiente para que los consumidores puedan resolver sus dudas, quejas o aclaraciones, respecto a los servicios prestados. <input type="checkbox"/> Los horarios de atención al público. <input type="checkbox"/> En cada establecimiento del proveedor, deberá instalarse un centro de atención a clientes. <input type="checkbox"/> Debe proporcionar de forma clara la información solicitada por el consumidor. 	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p> <input type="checkbox"/> Tratándose de reclamaciones, debe proporcionar de forma clara, los mecanismos de solución, así como los plazos para la solución del problema. En caso de que la solución no corresponda al proveedor, esta situación deberá ser informada al consumidor, orientándolo sobre las acciones que puede realizar. </p> <p> <input type="checkbox"/> En el caso de reclamaciones, acuse ya sea físico o electrónico, de su presentación, en el que se señale fecha y hora de presentación. </p> <p> b) Incorporar la figura de "Sistema de atención telefónica" 1. </p> <p> Aun cuando la NOM establece entre los mecanismos de atención al consumidor con los que puede contar el proveedor, un "número telefónico", consideramos conveniente que se incorpore de forma clara y precisa la obligación de contar con un sistema de atención telefónica que deba cumplir con requisitos mínimos. </p> <p> En ese orden de ideas, entre los requisitos mínimos que se propone incorporar para el sistema de atención telefónica se encuentran las siguientes: </p> <p> <input type="checkbox"/> Ser un mecanismo eficiente para que los consumidores puedan resolver sus dudas, quejas o aclaraciones respecto a los servicios prestados. </p> <p> <input type="checkbox"/> Debe proporcionar de forma clara y eficiente toda la información señalada en el numeral 4 de la NOM. </p> <p> <input type="checkbox"/> Estar disponible las 24 horas, todos los días del año. </p> <p> <input type="checkbox"/> El acceso deberá ser gratuito. </p> <p> <input type="checkbox"/> 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> <input type="checkbox"/> Cuando el consumidor haya accedido al sistema y elija hablar con un representante, en los horarios establecidos para tal efecto por el proveedor, el tiempo de espera para ser atendido por dicho representante no deberá ser mayor a 60 segundos. </p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>Tratándose de reclamaciones, debe proporcionar de forma clara, los mecanismos de solución, así como los plazos para la solución del problema y folio de llamada o reclamación, a fin de que el usuario pueda dar seguimiento a su reclamación o llamada.</p> <p>✓ En caso de que la solución no corresponda al proveedor, esta situación deberá ser informada al consumidor, orientándolo sobre la solución del problema y acciones que puede realizar.</p> <p>Es importante señalar que los usuarios generalmente buscan contar con un punto de contacto inmediato para realizar consultas o quejas relacionadas con el servicio, por lo tanto, el sistema de atención telefónica puede ser ese mecanismo de contacto directo que esté disponible las 24 horas.</p> <p>c) Incorporar “Sistemas de atención en línea”.</p> <p>Adicionalmente a los mecanismos señalados en los incisos a) y b), se propone que el proveedor deba contar con mecanismos de atención en Internet, que podrán consistir en un correo electrónico destinado a recibir consultas, quejas dudas o aclaraciones por parte de los usuarios o un espacio dentro del sitio web del proveedor destinado a esos fines.</p> <p>Publicidad de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Con la finalidad de evitar publicidad engañosa en los servicios de telecomunicaciones, se propone agregar algunos requisitos con los que deberá cumplir dicha publicidad:</p> <p>□ En el caso de publicidad de servicios de telefonía, en los que se ofrezcan llamadas gratuitas a otros usuarios, deberán especificarse las condiciones específicas para que la llamada sea gratuita (tiempo de duración máxima y momento en el que se empieza a contabilizar el tiempo).</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>3.4 El proveedor debe tener disponible en su portal de Internet, el horario de atención, los precios, tarifas registradas ante la autoridad competente, las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones y el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.</p>	<p>AXTEL</p>	<p>De conformidad con este punto, hay un cumplimiento parcial por parte de Axtel, pero en relación al tema de las tarifas registradas ante la autoridad competente, éstas se exhiben en el portal de la Cofetel y por su naturaleza son de constante cambio lo que implica una administración excesiva por parte de Axtel y destinar personal para esas labores, lo cual no está en la estructura organizacional de Axtel.</p>	<p>AXTEL, TELMEX, GRUPO HEVI, CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió aceptar el comentario, quedando de la siguiente forma: 3.4 El proveedor debe tener disponible en su portal de Internet, el horario de atención, los precios, el hipervínculo correspondiente para consultar las tarifas registradas ante la autoridad competente, las formas de pago, descripción características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones y el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.</p>
	<p>TELMEX "3.4 El proveedor debe tener disponible en su portal de Internet o a través de las ligas correspondientes, el horario de atención, los precios, tarifas registradas ante la autoridad competente, las formas de pago, descripción características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones y el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO."</p>	<p>Por lo que se refiere a tener las tarifas disponibles en el portal de Internet, el registro de las mismas está a cargo de COFETEL y por lo tanto las mismas son públicas. El presente numeral va más allá de lo dispuesto por el artículo 57 de la LFPC, el cual indica que únicamente deberán estar a la vista del público las tarifas de los principales servicios ofrecidos y los demás deberán estar disponibles al público. Por lo que se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>GRUPO HEVI</p>	<p>SEGUNDA.- En seguimiento al apartado de disposiciones generales del Proyecto y referente al punto 3.4 que señala lo siguiente "El proveedor debe tener disponible en su portal de Internet, el horario de atención, los precios, tarifas registradas ante la autoridad competente, las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones y el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO". El punto transcrito resulta a todas luces ilegal, en virtud de que ni en la Ley Federal de Protección al Consumidor, ni en su reglamento se impone la obligación de que el proveedor publique su información comercial, tarifas y contratos en un sitio de internet.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	CABLEVISION	<p>Eliminar lo referente a tarifas registradas, ya que el Registro de Tarifas es público y la administración del Registro de Tarifas está a cargo de COFETEL.</p> <p>Debido a lo complejo de las tarifas y sus reglas de aplicación y el volumen de papel que esto representa, la obligación que señala el artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, debe de solventarse teniendo a disposición del suscriptor los libros tarifarios y sus reglas de aplicación.</p> <p>Cabe recordar que es obligación del concesionario aplicar tarifas registradas, lo que es supervisado por la Cofetel, y lo que al usuario le interesa es el precio final.</p>	
	COFRESA ANTES DISH	<p>Referencia: Inscripción del contrato de Adhesión ante PROFECO, obligación del proveedor.</p> <p>Obliga la inscripción del modelo de contrato de adhesión registrado ante Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). No obstante lo anterior no se establece un procedimiento transparente por medio del cual se respeta el derecho de los proveedores para acceder a este registro, puesto que el cumplimiento a esta disposición quedará al arbitrio de la PROFECO, que como se ha visto para el caso de la empresa que representamos, lejos de abrir la posibilidad al registro, la restringe con fines extra legales, siendo prácticamente una facultad discrecional de la PROFECO de consentir o no el registro de los contratos de adhesión, situación que atenta contra las garantías de legalidad y seguridad jurídicas de los gobernados.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón de que dentro del objetivo de este proyecto no se puede establecer el procedimiento para el registro de los contratos de adhesión, ya que la ley sustantiva, no determina la facultad para elaborar una norma oficial mexicana cuyo objetivo sea el registro de dichos contratos.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>3.5 El proveedor debe contar con la infraestructura, refacciones y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar, los servicios establecidos en la garantía, cuando ésta se ofrezca al equipo terminal de telecomunicaciones.</p>	<p>CANIETI En relación con los numerales mencionados, el comentario de la Cámara va en el sentido de eliminar las disposiciones que obliguen a los proveedores más allá de brindar información sobre las garantías que otorgan los fabricantes y sobre la relación de estas garantías con los servicios de telecomunicaciones que prestan.</p>	<p>4. Las disposiciones relativas a garantías de equipos terminales no pueden incluirse en una norma aplicable a los proveedores de servicios de telecomunicaciones en virtud de que éstas son otorgadas por los fabricantes de dichos equipos, además de que dichos equipos no forman parte de las redes públicas de telecomunicaciones concesionadas. Respecto a los numerales 3.5, 4.2.3, 4.2.3.1, 4.2.3.2, 5.2.5.1 y apartado 6 de Garantías, disposiciones del proyecto de norma en comento que se refieren al otorgamiento, formato, lugares para su reclamo, plazos, cumplimiento y procedencia de la garantía de equipos terminales, es importante subrayar que dichas garantías son, por regla general, otorgadas por los fabricantes de estos equipos, en virtud de ser quienes tienen el control sobre las condiciones de calidad en su manufactura, sin corresponderle al proveedor de servicios de telecomunicaciones más que su comercialización. En este sentido, la norma "NOM-024-SCFI-1998, Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos" es muy clara al incluir en su objetivo establecer la información comercial que deben ostentar las garantías de los productos electrónicos, entre ellos los equipos terminales de telecomunicaciones. Resulta inadecuado desde el punto de vista de CANIETI establecer condiciones que deben cumplir las garantías de los equipos terminales a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, quienes no cuentan con la infraestructura, refacciones, capacidad técnica en equipo y mano de obra, ni otros elementos necesarios para dicho efecto, en razón de que no son sus fabricantes; aún más considerando el hecho de que ya existe una norma oficial que establece estas condiciones.</p>	<p>CANIETI, ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL, CABLEVISION, COFRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió considerando los comentarios, modificar el numeral 3.5 quedando como sigue: 3.5 El proveedor debe asegurar que se proporcione al consumidor la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar, los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca. Por lo que hace a incluir el término fabricante el Comité decidió no aceptar el comentario, en razón de que de conformidad con el artículo 79 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “3.5 El proveedor o el fabricante del equipo que otorgue la garantía debe contar con la infraestructura, refacciones y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar, los servicios establecidos en la garantía, cuando ésta se ofrezca al equipo terminal de telecomunicaciones.”</p>	<p>Tal es el caso del numeral 3.5 del apartado de Disposiciones generales, el cual obliga al concesionario o proveedor de servicios de telecomunicaciones a contar con la infraestructura para brindar los servicios que ampara la garantía de los equipos terminales, yendo incluso más allá de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que en su artículo 80 obliga solamente a los productores a asegurar el suministro de partes, refacciones y servicios de reparación durante el periodo de vigencia de una garantía, no así a los distribuidores, comercializadores u otros.</p> <p>Así mismo, la Cámara considera particularmente inadecuado el numeral 5.2.5.1 el cual obliga al proveedor de servicios de telecomunicaciones a suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones por el tiempo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, en principio porque ambos servicios, el de revisión y reparación al amparo de una garantía y el de telecomunicaciones, son otorgados por personas distintas, además de que el reclamo de una garantía puede derivar del mal uso de los equipos sin ser esto responsabilidad del concesionario.</p> <p>El presente numeral excede lo establecido por los artículos 79 y 80 de la LFPC. El artículo 79 hace exigible la garantía indistintamente al productor, importador o distribuidor, sin implicar esto que deben de contar con la infraestructura, refacciones, capacidad técnica en equipo y mano de obra para cumplir con esta exigencia y, en todo caso, la obligación que el artículo 80 impone al productor es de contar con el suministro de partes, refacciones y servicios de reparación durante el tiempo de vigencia, más no así con la infraestructura, capacidad técnica y mano de obra.</p> <p>Por lo anterior se solicita que el presente numeral se apegue a lo dispuesto en la LFPC, proponiendo la siguiente redacción:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELMEX</p> <p>"3.5 El proveedor o el fabricante del equipo que otorgue la garantía debe contar con las partes y, refacciones y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar, los servicios establecidos en la garantía, cuando ésta se ofrezca al equipo terminal de telecomunicaciones"</p>	<p>Se solicita que el presente numeral se apegue a lo dispuesto en los artículos 79 y 80 de la LFPC, referente a poder exigir indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor y en todo caso, sólo es para contar con el suministro de partes, refacciones y servicios de reparación durante el tiempo de vigencia de la garantía, más no así con la infraestructura, capacidad técnica y mano de obra.</p> <p>Por lo anterior se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELCEL</p> <p>3.5 El proveedor o el fabricante del equipo que otorgue la garantía debe contar con la infraestructura, refacciones y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar, los servicios establecidos en la garantía, cuando ésta se ofrezca al equipo terminal de telecomunicaciones.</p>	<p>3.5 Se solicita se adicione el término "El fabricante" ya que de otra manera se asumiría que el proveedor es el único responsable de la garantía, lo cual sería violatorio de lo ya establecido en el artículo 79 de la LFPC. Por lo cual se propone la siguiente redacción:</p>	
	<p>CABLEVISION</p>	<p>Esta disposición está dirigida al servicio de telefonía móvil, no al resto de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Asimismo, es inviable tener <u>capacidad técnica en cualquier establecimiento mercantil</u> pues, conforme la definición que se hace en el propio documento de establecimiento mercantil, no se tienen herramientas especializadas ni refacciones en el mismo, como sucede en los módulos de ventas del servicio en plazas comerciales o en camionetas con perifoneo que recorren las zonas con cobertura en donde puede contratarse cualquiera de los servicios que se ofrecen.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	COFRESA ANTES DISH	<p>Referencia: Obligaciones del Proveedor respecto del equipo terminal de telecomunicaciones.</p> <p>Deberá especificarse que la garantía no será aplicable en el supuesto que el consumidor sea la persona que haya provocado el desperfecto, o que el desperfecto haya sido causado por fuerza de la naturaleza, debido a que los equipos terminales pueden presentar desperfectos por su mal uso o por no atender a las instrucciones que el proveedor de al cliente, por lo que además de que se especifique en el contrato de adhesión (contrato de prestación de servicios) deberá especificarse en el presente Proyecto.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentario en razón de que el numeral en comento sólo establece la obligación de asegurar la infraestructura y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar los servicios de reparación, mantenimiento y garantía y de ninguna forma las causales para invalidar la misma.</p>
<p>3.6 Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el establecimiento mercantil o bien por medios electrónicos factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización y que acredite la propiedad de los equipos terminales de telecomunicaciones, que, en su caso haya proveído al consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>TELMEX</p> <p>"3.6 Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, en caso de ser aplicable, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el establecimiento mercantil o bien por medios electrónicos factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización y que acredite la propiedad de los equipos terminales de telecomunicaciones, que, en su caso haya proveído al consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones"</p> <p>CABLEVISION</p>	<p>Es importante resaltar que existe la posibilidad de que el equipo se proporcione en comodato o en arrendamiento por lo que no sería posible otorgar una factura que acredite la propiedad.</p> <p>Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción:</p> <p>Agregar que la factura pueda ser entregada de forma electrónica, que es la práctica que se lleva en la mayoría de los casos; esta disposición se traduce en un retroceso a las prácticas comerciales.</p> <p>Eliminar el apartado que dice: <u>que acredite la propiedad de los equipos terminales de telecomunicaciones</u> ya que este párrafo no tiene sustento jurídico o siquiera lógico ni reporta beneficio alguno para ninguna de las partes.</p>	<p>TELMEX, CABLEVISION, COFRESA ANTES DISH,</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios aceptar el comentario, modificar el numeral quedando como sigue:</p> <p>3.6 Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el establecimiento mercantil o bien por medios electrónicos factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización y que acredite, de ser el caso, la propiedad de los equipos terminales de telecomunicaciones, que, en su caso haya proveído al consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>Referencia: Comprobantes de comercialización y acreditación de la propiedad de los equipos terminales de telecomunicaciones. Es importante que se señale que el documento a entregar al consumidor podrá contenerse dentro del mismo contrato de adhesión, o incluso pudiera llegar a ser un comprobante ajeno, esto debido a que en algunas ocasiones los equipos terminales sólo son arrendados por parte del proveedor, y no hay propiamente una transmisión de la propiedad de los equipos terminales, se acreditaría la propiedad entonces del proveedor o de quien arriende los equipos. Establece una obligación adicional a los proveedores, en el sentido de entregar en el domicilio los comprobantes de compra; situación que desde luego implicará una erogación adicional para los proveedores, cuando conforme a las reglas generales de carácter fiscal, esta obligación queda plenamente satisfecha con la emisión al momento de la compra, de los comprobantes fiscales a los que se refiere el artículo 29 y 29 A del Código Fiscal de la Federación.</p>	
<p>3.7 El proveedor debe colocar en el interior de sus establecimientos mercantiles, a la vista del consumidor, el horario de atención, los precios, tarifas registradas ante la autoridad competente de los principales servicios de telecomunicaciones ofrecidos. Las tarifas de los demás servicios deberán estar disponibles al público, así como las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL Por lo que se solicita a la Secretaría defina este concepto a fin de no dejar su interpretación al arbitrio de las autoridades correspondientes.</p> <p>AXTEL</p>	<p>Los operadores móviles ofrecen diversos servicios a los usuarios. En virtud de que los mismos son continuamente actualizados, resulta sumamente complejo para los proveedores precisar cuales son los servicios principales,</p> <p>En relación con este punto, Axtel opera de una forma distinta y otorga a sus Consumidores solamente información de sus ofertas nuevas (paquetes o planes de servicios), por lo que resulta de alto impacto para Axtel, aplicar los términos de esta sección 3.7.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, AXTEL, TELMEX, GRUPO HEVI, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, y en el entendido de que es una obligación derivada de la Ley, modificar el numeral 3.5 quedando como sigue: 3.7 El proveedor debe tener en sus establecimientos a la</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELMEX</p> <p>"3.7 En caso de que el prestador del servicio cuente' con oficinas de atención al público en general, éste deberá colocar en el interior de sus establecimientos mercantiles, a través de los medios idóneos a la vista del consumidor, el horario de atención, los precios, tarifas registradas ante la autoridad competente de los principales servicios de telecomunicaciones ofrecidos."</p>	<p>El presente numeral va mas allá de lo dispuesto por el artículo 57 de la LFPC, el cual indica que únicamente deberán estar a la vista del público las tarifas de los principales servicios ofrecidos y los demás deberán estar disponibles al público.</p> <p>Asimismo, es importante señalar que existen proveedores que por la naturaleza de los clientes que atienden (mercado empresarial) no cuentan con establecimientos mercantiles con atención a público en general.</p> <p>Por lo anterior, se propone la siguiente redacción:</p>	<p>vista del consumidor, el horario de atención, los precios, tarifas registradas ante la autoridad competente de los principales servicios de telecomunicaciones ofrecidos. Las tarifas de los demás servicios deberán estar disponibles al público, así como las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones.</p>
	<p>GRUPO HEVI</p>	<p>TERCERA.- En cuanto al apartado de disposiciones generales del "Proyecto" por lo que ve al punto 3.7 que menciona lo siguiente " El proveedor debe colocar en el interior de sus establecimientos mercantiles, a la vista del consumidor, el horario de atención, los precios, tarifas registradas ante la autoridad competente de los principales servicios de telecomunicaciones ofrecidos. Las tarifas de los demás servicios deberán estar disponibles al público, así como las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones."</p> <p>Sobre el particular se reproduce lo señalado en la Consideración Segunda.</p>	
	<p>TELCEL</p> <p>se sugiere modificar este numeral en el sentido que los prestadores de servicios de telecomunicaciones tendrán disponibles para consulta de los usuarios los planes tarifarias que han sido registrados ante la autoridad reguladora, dado que el tipo de configuración de planes y promociones implica la existencia de una gran variedad de opciones, la oferta comercial se orienta en función de los servicios requeridos por el usuario para el rango de precio que este dispuesto a pagar.</p>	<p>3.7 Se sugiere a la autoridad se remita al PTFC, ya que éste ya lo incluye en el apartado 5.1 y 5.2, por lo que sería dar una duplicidad de reglamentación. Y</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>3.8 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones sólo pueda ser proporcionado de forma exclusiva por el proveedor y sea indispensable para que se pueda llevar a cabo la prestación del servicio de telecomunicaciones, el proveedor debe contar durante el plazo forzoso con refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones que le permitan seguir prestando el servicio.</p>	<p>NEXTEL "3.8 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones sólo pueda ser proporcionado de forma exclusiva por el proveedor y sea indispensable para que se pueda llevar a cabo la prestación del servicio de telecomunicaciones, el productor debe contar durante el término de vigencia de la garantía o durante el tiempo en que los productos sigan fabricándose, armándose o distribuyéndose con partes o refacciones para los equipos terminal de telecomunicaciones."</p>	<p>El presente numeral excede lo establecido en el artículo 80 de la LFPC, el cual únicamente exige se cuente con partes y refacciones, así como el servicio de reparación, durante el tiempo de vigencia de la garantía, o por el tiempo que sigan fabricándose, armándose o distribuyéndose, sin que sea exigible esta obligación a proveedores, ni que sea por el tiempo del plazo forzoso y tampoco obliga a contar con equipos terminales de repuesto. Por lo anterior en caso de prevalecer el presente numeral se estará aplicando de manera discriminatoria la LFPC a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, por lo que se solicita se apegue a lo dispuesto por el artículo mencionado, proponiendo la siguiente redacción:</p>	<p>NEXTEL, COfRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió aceptar el comentario, quedando como sigue: 3.8 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones sólo pueda ser proporcionado de forma exclusiva por el proveedor y sea indispensable para que se pueda llevar a cabo la prestación del servicio de telecomunicaciones, el proveedor debe asegurar durante el plazo forzoso la existencia de refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones que le permitan seguir prestando el servicio.</p>
	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>Referencia: Equipo terminal de telecomunicaciones y sus refacciones. Sin embargo debería especificarse que en caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones ha tenido algún desperfecto por el mal uso del mismo por parte del consumidor este punto en particular no será aplicable, debido a que el consumidor es responsable de la pérdida o desperfecto, debiéndose aclarar que en ese caso se atenderá a lo que se indique en el contrato de adhesión.</p>	
<p>4.1 El proveedor debe informar y explicar el contenido y alcance del contrato de adhesión al consumidor, previo a la contratación de los servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>TELMEX "4. 1 Previo a la contratación de los servicios de telecomunicaciones, el proveedor debe poner a disposición del consumidor el contrato correspondiente y en caso de duda, explicar el contenido y alcance del mismo."</p>	<p>Sólo debería ponerse a disposición del consumidor el contrato y en caso de dudas resolver las mismas. Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción</p>	<p>TELMEX De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón de que se trata de un contrato de adhesión el cual fue elaborado unilateralmente por el proveedor, en tal razón el proveedor debe de hacerle del conocimiento del consumidor cuáles son sus derechos y obligaciones que asumirá la momento de suscribirlo.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>4.2 En caso de que éste sea proporcionado por el proveedor, debe señalar la modalidad bajo la cual el consumidor recibe dicho equipo, las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo.</p>	<p>ADRIANA LABARDINI</p>	<p>Esto es ilegal. El usuario tiene derecho de adquirir su equipo terminal del proveedor de su elección mientras esté homologado.</p>	<p>ADRIANA LABARDINI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón que el consumidor tomará la decisión que mas convenga a sus intereses respecto de si contrata con uno u otro proveedor.</p>
<p>4 ELEMENTOS INFORMATIVOS 4.2.1 El equipo terminal de telecomunicaciones que proporcione el proveedor deberá estar homologado conforme a lo estipulado en la Ley de la materia.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL 4.2.1 El equipo terminal de telecomunicaciones que proporcione el proveedor deberá estar homologado conforme a lo estipulado en la Ley de la materia y el consumidor podrá verificarlos directamente en la Comisión Federal de Telecomunicaciones.</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en el artículo 3, fracción V de la Ley Federal de Telecomunicaciones la homologación es un acto que corresponde autorizar y verificar a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, por lo que se siguiere la siguientes redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, TELMEX, GRUPO IUSACELL, GRUPO HEVI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario toda vez de que el mismo numeral dispone que el equipo debe estar homologado conforme a la Ley de la materia, por lo tanto no es necesario la definición de homologación. Por lo que hace al comentario referente a que el consumidor acuda a la Cofetel para verificar que los equipos se encuentren homologados, es incensario toda vez que los equipos que el proveedor se obliga a proveer deben ser nuevos y por lo tanto cumplir con las normas oficiales mexicanas para tal efecto (homologación), en términos de lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.</p>
	<p>GRUPO HEVI</p>	<p>CUARTA.- Por lo que ve al apartado de elementos informativos del "Proyecto", en cuanto al punto 4.2 que menciona lo siguiente "El proveedor debe informar si para la prestación de servicio de telecomunicaciones se requiere un equipo terminal de telecomunicaciones en particular. En caso de que éste sea proporcionado por el proveedor, debe señalar la modalidad bajo la cual el consumidor recibe dicho equipo, las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo." Referimos que en caso de que el equipo terminal sea proporcionado por el proveedor (como lo prevé el proyecto de NOM), estos requerimientos son innecesarios, ya que el proveedor es quien se obliga a contar con las refacciones o equipos para substituir los que fallen, además de que el único autorizado para manipular el equipo terminal debe de ser el propio proveedor.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>4.2.2 El proveedor debe informar por escrito si el equipo terminal de telecomunicaciones que se ofrece, lo entrega bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red, y si éste puede ser desbloqueado para utilizarse en otras redes.</p>	<p>PEGASO COMUNICACIONES Y SISTEMAS, S.A. DE C.V. BAJA CELULAR MEXICANA, S.A. DE C.V. MOVITEL DEL NORESTE, S.A. DE C.V. TELEFONIA CELULAR DEL NORTE, S.A. DE C.V. CELULAR DE TELEFONIA, S.A. DE C.V., GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, S.A. DE C.V. (TELEFONICA MEXICO)</p> <p>4. Elementos informativos</p> <p>4.2.2 El proveedor debe informar por escrito si el equipo terminal de telecomunicaciones que se ofrece se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red, y si éste puede ser desbloqueado para utilizarse en otras redes, en cuyo caso proporcionará la información necesaria para tal efecto.</p>	<p>Mis representadas han observado que una de las barreras artificiales más significativas para el desarrollo de la competencia en el sector consiste en que los equipos terminales que se comercializan en México por los principales Operadores del mercado se encuentran bloqueados y sólo pueden ser utilizados en la red del operador que comercializa el equipo, esto perjudica al usuario restringiendo el uso del equipo que adquiere, con lo que se coarta su derecho a elegir con libertad plena al proveedor de los servicios de telecomunicaciones de su preferencia.</p> <p>Mis representadas consideran que la problemática anteriormente descrita se puede resolver mediante la inserción en el Proyecto de NOM en comento una modificación que obligue a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones Móviles a comercializar los equipos terminales sin bloqueo alguno y proveer a los suscriptores ya existentes las claves para el desbloqueo cuando lo soliciten, sin ninguna restricción.</p> <p>En el caso de México el 87% de los suscriptores móviles se encuentran en la modalidad de prepago, mismos que han tenido que pagar cierto monto por adquirir el equipo terminal que es de su propiedad y que deberían poder utilizar en la red del proveedor de servicios que ellos deseen. En el caso de los suscriptores móviles en la modalidad de pospago el monto del pago mensual establecido por el proveedor de servicios en algunos casos contempla un financiamiento al equipo terminal que se recupera mediante el plazo forzoso establecido en el contrato de adhesión que firma el suscriptor. En cualquier caso el usuario habría pagado por el equipo terminal para acceder al servicio por lo que debería tener el derecho a utilizarlo</p>	<p>TELEFONICA MEXICO, TELMEX, CONSEJO COFETEL, CLARA LUZ ALVAREZ, ADRIANA LABARDINI</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió aceptar el comentario, quedando como sigue:</p> <p>4.2.2 El proveedor debe informar por escrito si el equipo terminal de telecomunicaciones que le proporcione al consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del equipo en cualquier modalidad, como sería por haber concluido el plazo forzoso o por cubrir el costo del equipo terminal</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>en la red del proveedor de servicios de telecomunicaciones que elija, sin ninguna restricción o costo adicional.</p> <p>La modificación del texto tiene por objeto que el equipo terminal de telecomunicaciones pueda desbloquearse, y el proveedor proporcione la información necesaria para tal efecto.</p> <p>El texto original del numeral 4. del Proyecto de NOM ya implica dos obligaciones para el proveedor, a saber:</p> <p>a) informar por escrito si el equipo terminal de telecomunicaciones se entrega bloqueado para sólo ser utilizado en su red.</p> <p>b) en caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones se entregue bloqueado, informar si puede ser desbloqueado para utilizarse en otras redes.</p> <p>La adición propone que, en aquellos casos en los que el proveedor se encuentre obligado a informar si el equipo terminal de telecomunicaciones puede ser desbloqueado, proporcione los elementos necesarios para el respectivo desbloqueo.</p> <p>Por lo que mis representadas solicitan a través de este recurso que el texto final del PROYECTO DE NOM incluya una modificación a la redacción del numeral 4. , denominado "ELEMENTOS NORMATIVOS", en el subapartado 4.2.2. para quedar redactado de la siguiente forma:</p>	
	<p>TELMEX</p> <p>"4.2.2 El proveedor debe informar si el equipo terminal de telecomunicaciones que se ofrece funciona únicamente con los protocolo, lo entrega bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red, y sí éste puede ser desbloqueado para utilizarse en otras redes."</p>	<p>Consideramos que no se trata de una cuestión de bloqueo o desbloqueo del equipo, lo que es importante considerar que sólo puede ser utilizado por el prestador que lo proporciona dado que está diseñado para funcionar bajo los protocolos y tecnologías que utiliza el proveedor para la prestación del servicio.</p> <p>Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>CONSEJO COFETEL</p>	<p>El Proyecto de NOM 184 tiene aspectos positivos en cuanto a información. Sin embargo, un análisis del Proyecto de NOM 184 permite advertir omisiones en su texto que permitan establecer los aspectos más importantes de las prácticas comerciales y los requisitos mínimos de los contratos de adhesión que son el objeto mismo del Proyecto de NOM 184. Por lo cual el Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Telecomunicaciones emite las siguientes observaciones para su consideración en la redacción final del Proyecto de NOM 184:</p> <p>1. No debe permitirse el bloqueo de los equipos terminales cuando éstos se pagan de contado.</p> <p>2. Los proveedores de telecomunicaciones deberán desbloquear los equipos terminales una vez que los consumidores hayan cumplido el plazo forzoso o haya liquidado el costo del equipo terminal.</p>	
	<p>CLARA LUZ ALVAREZ</p>	<p>8. No debe permitirse el bloqueo de equipos terminales cuando el consumidor compra en efectivo o de contado éstos.</p> <p>9. Cuando el consumidor compra a plazos o está sujeto a un plazo forzoso con el proveedor de telecomunicaciones, entonces la NOM debe obligar a que una vez que se venza el plazo forzoso o el consumidor liquide lo adeudado por el equipo terminal, el proveedor desbloqueará el equipo terminal de tal manera que el consumidor sea libre de elegir el proveedor de servicios de telecomunicaciones de su elección y utilizar el equipo terminal que ya terminó de pagar.</p> <p>13. No debe permitirse el bloqueo de los equipos terminales cuando éstos se pagan de contado.</p> <p>14. Los proveedores de telecomunicaciones deberán desbloquear los equipos terminales una vez que los consumidores hayan cumplido el plazo forzoso o haya liquidado el costo del equipo terminal.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	ADRIANA LABARDINI	El bloqueo es una barrera técnica ilegal que entorpece la competencia y la portabilidad y vulnera los derechos del consumidor. Si el usuario debe un saldo al proveedor por la adquisición del equipo a plazo, debe encontrar otra manera de garantizar el pago, no teniéndolo cautivo indefinidamente.	
<p>4.2.3 El proveedor debe informar al consumidor, si el equipo terminal de telecomunicaciones que le entregará, se ofrece con garantía, en cuyo caso se debe observar lo dispuesto en la Ley y en el numeral 6 de la presente norma oficial mexicana.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “4.2.3 El proveedor debe informar al consumidor, si el equipo terminal de telecomunicaciones que le entregará, se ofrece con garantía del propio proveedor y/o del fabricante, en cuyo caso se debe observar lo dispuesto en la Ley y en el numeral 6 de la presente norma oficial mexicana.”</p>	<p>El presente numeral excede lo exigido en el segundo párrafo del artículo 79 de la LFPC, en virtud de que la garantía puede ser exigida indistintamente al productor, importador o distribuidor. Por lo anterior se solicita que el presente numeral se apegue a lo establecido en la LFPC, sugiriendo así la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, modificar el numeral 4.2.3 quedando como sigue: 4.2.3 En caso de que el proveedor entregue un equipo terminal de telecomunicaciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones, el proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de formalizar la prestación del servicio, si el equipo se ofrece con garantía así como sus términos y condiciones, en cuyo caso esta debe atender a lo dispuesto en la Ley y en el numeral 6 de este proyecto de NOM. Por lo que hace a incluir el término fabricante el Comité decidió no aceptar el comentario. En términos del artículo 79 de la LFPC.</p>
<p>4.2.3.1 Si la contratación de la prestación de servicio de telecomunicaciones se realiza por un plazo forzoso, el proveedor debe informar al consumidor, si el plazo de la garantía es inferior a dicho plazo forzoso. En este supuesto, debe señalar claramente las consecuencias en la prestación del servicio de telecomunicaciones, en caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones falle fuera del plazo de garantía.</p>	COFRESA ANTES DISH	<p>Referencia: Información contenida en el contrato de adhesión y sitio de internet del proveedor. Tanto el numeral 4.2.3.1 como el 4.2.3.2 deberían establecer que la información también puede contenerse en el contrato o en el sitio de Internet del proveedor, esto con el objeto de generar una carga menor para el proveedor en cuanto a la información entregable al consumidor, y que también sea más amigable para el consumidor su consulta a través de estos medios.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios, ya que esta información es previa a la contratación y elemental para que el consumidor determine conforme a sus intereses si procede o no a la contratación.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>4.2.3.2 En caso de no otorgar garantía, debe de informarlo por escrito al consumidor, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.</p>	<p>GRUPO HEVI</p>	<p>QUINTA.- En seguimiento al apartado de elementos informativos del "Proyecto" y referente al punto 4.2.3.2 que establece lo siguiente "En caso de no otorgar garantía, debe de informarlo por escrito al consumidor, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla." Es necesario establecer que en caso de que el equipo terminal que se entregue, continúe siendo de la propiedad del proveedor, no será necesario establecer si cuenta con garantía, únicamente señalar que se cambiará por otro equipo y el procedimiento para hacer este cambio de equipo terminal.</p>	<p>GRUPO HEVI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios, en razón de que cuando los equipo terminales de telecomunicaciones son dados en propiedad, esto debe de estar especificado claramente en los contratos de adhesión.</p>
	<p>TELCEL El proveedor debe informar al consumidor, si el equipo terminal de telecomunicaciones que le entregará, se ofrece con garantía del fabricante y/o el propio proveedor, en cuyo caso se debe observar lo dispuesto en la Ley y en el numeral 6 del presente proyecto de norma oficial mexicana.</p>	<p>4.2.3 La obligación de información ya se encuentra contemplado en el artículo 7 de la LFPC, además los requisitos de garantía de los productos electrónicos ya se encuentran regulados en la NOM-024-SCFI-1998, con lo cual se podría presentar una sobre regulación en el tema. Se sugiere la siguiente redacción:</p>	<p>TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios, en razón de el consumidor debe de contar con las constancias con las que se acredite el que no se otorgó la garantía, y esta situación abona en beneficio del proveedor, puesto que cuenta con elementos para acreditar la no responsabilidad en una posible reclamación del propio consumidor.</p>
<p>4.4.1 Monto total, precio y tarifa de los planes o paquetes de servicio. Dicho monto total, el precio y tarifas deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.</p>	<p>CABLEVISION</p>	<p>La desagregación de los conceptos que integran los paquetes es contrario a las prácticas que se aplican a la prestación de servicios de telecomunicaciones (triple play, etc.), en los que se incluyen números de minutos o llamadas sin que se pueda determinar su costo; incluso, cuando se registran en Cofetel no se hacen tales precisiones.</p>	<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentario, en razón de que del texto del numeral en comento no se desprende de forma alguna, el que deba de desagregarse los conceptos que integran los paquetes, sólo le obliga a informar al consumidor el Monto total, precio y tarifa de los planes o paquetes de servicio.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>4.4.3 En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.</p>	<p>CANIETI Por lo que se recomienda incluir una excepción a la obligación de notificación de modificación de tarifas en cualquier caso no imputable o ajenas al proveedor. O bien, establecer que si el consumidor no acepta el cambio de tarifa, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin responsabilidad alguna para las partes.</p>	<p>9. Modificación de precios. 4.4.3 En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones. Como consecuencia de la obligación arriba mencionada, el proveedor queda en estado de indefensión, ya que no excluye resoluciones judiciales o actos de autoridad mediante las cuales se modifiquen los precios, como en su caso actúan los impuestos y éstos modifiquen los precios o tarifas en los servicios entregados al Cliente. En este mismo tenor tenemos por ejemplo las Resoluciones de COFETEL respecto a niveles de tarifas de servicios de telecomunicaciones, como pueden ser: Creación de impuestos especiales a los servicios de telecomunicaciones en su conjunto o en forma específica (Internet, celular, etc.). Modificaciones regulatorias sobre las condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones (reasignación o modificaciones de servicios del espectro radioeléctrico, autorizaciones de nuevos servicios a redes actuales, etc.).</p>	<p>CANIETI, ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario ya que en términos del artículo 90 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor los contratos de adhesión no podrán ser modificados de manera unilateral por los proveedores.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "4.4.3 En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones. Esta disposición no será aplicable en caso de modificaciones derivadas de resoluciones administrativas o cambios en la Legislación aplicable o determinación judicial."</p>	<p>El presente numeral deja en estado de indefensión a los proveedores al no excluir resoluciones judiciales o actos de autoridad mediante los cuales se modifiquen las tarifas ofrecidas (por ejemplo el caso de aumento o reducción de un impuesto, o un nuevo impuesto), por lo que se propone la siguiente redacción.</p>	
	<p>TELMEX "4.4.3 En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones. Esta disposición no será aplicable en caso de modificaciones derivados de resoluciones administrativas o cambios en la legislación aplicable o determinación judicial".</p>	<p>Es importante señalar que pueden existir resoluciones judiciales o actos de autoridad mediante los cuales se modifiquen las tarifas ofrecidas (por ejemplo el caso de un aumento o reducción de un impuesto, o un nuevo impuesto), por lo que deben considerarse estos supuestos. Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELCEL</p> <p>En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones. Esta disposición no será aplicable en caso de modificaciones derivadas de resoluciones administrativas o cambios en la legislación aplicable o determinación judicial</p>	<p>4.4.3. Se sugiere a la autoridad incluir dentro de este numeral, un texto donde se de la excepción a la modificación o modificaciones que se deriven de resoluciones judiciales o administrativas o cambios en la legislación aplicable, ya que estas modificaciones no son responsabilidad del proveedor y en caso de aprobarse como están dejarían en estado de indefensión al proveedor.</p>	
<p>4.4.3 En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.</p>	<p>GRUPO HEVI</p>	<p>SEXTA.- Continuando con el apartado de elementos informativos del "Proyecto" y referente al punto 4.4.3 el cual habla de "En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones."</p> <p>La obligación que trata de imponer este punto en relación a que el proveedor notifique con 15 días de anticipación al cliente cualquier modificación de características y/o contenidos resulta de cumplimiento imposible. Lo anterior es así debido a que los contenidos o canales que se transmiten por los sistemas de televisión</p>	<p>GRUPO HEVI, CABLEVISION</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios, en razón de que el cierre negociaciones a que hace la promovente, los titulares de los derechos de las señales; por cuestiones comerciales y contractuales tiene la obligación de informar a los titulares de los derechos, de manera anticipada las modificaciones que pretende llevar a cabo en las características del servicio, como son las señales, horarios, frecuencias, contenido, etc.,</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>restringida de redes de cable se obtienen a través del cierre negociaciones con los titulares de los derechos de las señales; siendo así que, las señales que proporcionamos están sujetas a la relación comercial que se logre con los titulares de los derechos, quienes pueden modificar las características del servicio, entendiéndose por estas, señales, horarios, frecuencias, etc., sin la obligación de informar con anticipación a los sistemas de televisión restringida.</p> <p>De acuerdo con lo expuesto se destaca que, mi representada no es la titular de los derechos de las señales que transmite, por lo cual es imposible que pueda notificar al consumidor de forma anticipada sobre modificaciones a su servicio.</p>	
	CABLEVISION	<p>Esto es aplicable para servicios de telefonía móvil. Tratándose de servicios de televisión y audio restringidos, no existe justificación lógica ni jurídica por la que se requiere notificar a los usuarios, por ejemplo, el incremento del número de canales, sin costo, a sus paquetes.</p>	
	<p>BSTL <i>"4.4.3 En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.</i> <u>En caso de que el proveedor actúe bajo el esquema de una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, el plazo de notificación al consumidor podrá ser hasta de 20 días naturales."</u></p>	<p>Se replica la argumentación hecha valer por el promovedor en el numeral 2.1 Consumidor</p>	<p>BSTL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar los comentarios, en razón de que la definición de contrato de adhesión está con arreglo en lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley, además de que para efectos de la definición de proveedor que se prevé en el artículo 2 de la Ley, proveedor es: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>4.5 El proveedor debe exhibir en su portal de Internet, así como a la vista del consumidor en el establecimiento mercantil, cuando menos, la siguiente información:</p>	<p>CANIETI Por lo que el numeral 4.5.1 debe ser corregido para que sea congruente con la LFPC y con las otras disposiciones del mismo proyecto. Así mismo, respecto del resto de la información especificada en los numerales 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5, 4.5.6, 4.5.7. y 4.5.8, la norma debe dar el mismo reconocimiento que la LFPC otorga a la limitación de espacio en los establecimientos mercantiles, estableciendo que dicha información deberá estar disponible al público.</p>	<p>11. Información que el proveedor debe exhibir a la vista del consumidor. El numeral 4.5 establece la información que el proveedor de servicios de telecomunicaciones debe exhibir a la vista del consumidor tanto en su portal de Internet como en los establecimientos mercantiles, incluyendo esta información la de planes o paquetes de servicio disponibles para el consumidor, el modelo de contrato de adhesión, los documentos de términos y condiciones, entre otra. En primer lugar, debe tomarse en cuenta, con relación a los comentarios vertidos previamente acerca de la definición de los Servicios contratados originalmente y de los Servicios adicionales, que no es posible hacer una clasificación de estos servicios según su definición en el proyecto de norma, por lo que el numeral 4.5.2 debe eliminarse o adecuarse a la supresión de estas definiciones. En segundo lugar, el numeral 4.5.1 no reconoce las limitaciones de espacio en los establecimientos mercantiles que la misma LFPC reconoce en su artículo 57, el cual a la letra dice: "En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público." De lo que se desprende que la LFPC no obliga al proveedor a exhibir a la vista del público en los establecimientos mercantiles la información sobre todos los planes o paquetes de servicio disponibles para el consumidor, sino solamente aquella sobre los principales. En este sentido, el proyecto de norma va más allá del texto legal, dado que excede las disposiciones establecidas en la LFPC.</p>	<p>CANIETI, ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, modificar el numeral 4.2.3 quedando como sigue: 4.5 El proveedor debe exhibir en su portal de Internet, así como en el establecimiento cuando menos, la siguiente información: 4.5.1 A la vista los principales planes o paquetes de servicio disponibles para el consumidor señalando las características mínimas de los mismos.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL Por lo que se propone su modificación a fin de ser congruentes con lo dispuesto en el numeral 3.7 del presente Proyecto de Norma.</p> <p>TELMEX "En caso de que el prestador del servicio cuente con oficinas de atención al público en general, éste deberá poner a la vista del consumidor la tarifa de los principales servicios ofrecidos con caracteres claramente legibles"</p>	<p>Aún más, el mismo proyecto de norma establece en su numeral 3.7, que: "El proveedor debe colocar en el interior de sus establecimientos mercantiles, a la vista del consumidor, el horario de atención, los precios, tarifas registradas ante la autoridad competente de los principales servicios de telecomunicaciones ofrecidos. Las tarifas de los demás servicios deberán estar disponibles al público, así como las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones."</p> <p>El presente numeral es superior a lo dispuesto por el artículo 57 de la LFPC, la cual indica que únicamente deberán estar a la vista del público las tarifas de los principales servicios ofrecidos y los demás deberán estar disponibles al público,</p> <p>El presente numeral va más allá de lo dispuesto por el artículo 57 de la LFPC, el cual indica que únicamente deberán estar a la vista del público las tarifas de los principales servicios ofrecidos. Asimismo, reiteramos que existen proveedores que por la naturaleza de los clientes que atienden (mercado empresarial) no cuentan con establecimientos mercantiles con atención al público en general. Es por lo anterior se sugiere la siguiente redacción:</p>	
<p>4.5.2 Tarifas y precios de los servicios originalmente contratados y de los servicios adicionales relativos a la prestación de los servicios, así como las características, especificaciones y alcances de éstos. Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, "4.5.2 Tarifas y precios de los servicios originalmente contratados y de los servicios adicionales relativos a la prestación de los servicios, así como las características, especificaciones y alcances de éstos pueden ser consultados en la página de internet del proveedor. Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable."</p>	<p>Los operadores móviles ofrecen diversos servicios a los usuarios, tanto en la modalidad de pospago como de prepago, y en virtud de que los mismos son continuamente actualizados, resulta sumamente complejo para los proveedores precisar todas las tarifas y precios de los servicios originalmente contratados y de los servicios adicionales, por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, que con la modificación al numeral 4.5, queda de la siguiente manera: 4.5.2 A la vista, las tarifas y precios de los servicios originalmente contratados y de los principales servicios adicionales relativos a la prestación de los servicios,</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
			<p>así como las características, especificaciones y alcances de éstos.</p> <p>Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.</p> <p>Adicionalmente, es de considerarse que con base en las modificaciones efectuadas, se analizó y decidió modificar los siguientes numerales:</p> <p>4.5.3 Poner a disposición el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO en un tamaño y letra uniforme de al menos 9 puntos.</p> <p>4.5.4 A la vista días y horas de atención al público en general en los establecimientos.</p> <p>4.5.5 Número o números telefónicos de atención a clientes, y en su caso, dirección electrónica para este fin.</p>
<p>4.5.2 Tarifas y precios de los servicios originalmente contratados y de los servicios adicionales relativos a la prestación de los servicios, así como las características, especificaciones y alcances de éstos.</p> <p>Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.</p>	CABLEVISION	<p>Se debe eliminar el término "costos", pues lo que se debe hacer del conocimiento del cliente es el precio del servicio a contratar y no los costos en que incurre el proveedor.</p>	<p>CABLEVISION</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentario, en razón de que en el numeral de referencia en su texto no se hace uso del término "costos" a que hace referencia el promovente.</p>
	LUIS MONTEERRUBIO	<p><i>2. En el numeral 4.5.3 se sugiere agregar que no sólo se inscriba el contrato de adhesión ante PROFECO, sino también las modificaciones que el PROVEEDOR realice o convenga con el CONSUMIDOR con el objetivo de tener un control y actualización de estos contratos.</i></p>	<p>LUIS MONTEERRUBIO</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentario, en razón de que en la Ley Federal de Protección al Consumidor, solo obliga al registro de los contratos de adhesión cuando se establezca mediante una Norma Oficial Mexicana.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>4.5.6 Conforme a la ley de la materia, los documentos en donde se establezcan términos, condiciones, mecanismos o procedimientos para la prestación del servicio, aprobados por las autoridades competentes.</p>	<p>CABLEVISION</p>	<p>Eliminar lo referente a mecanismos o procedimientos para la prestación del servicio, toda vez que es información confidencial y se considera secreto industrial en términos del artículo 82 de la Ley Propiedad Industrial, por lo que no pueden ser difundidos.</p>	<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, aceptar el comentario, quedando de la siguiente forma: 4.5.6 Conforme a la Ley de la materia, poner a disposición los documentos en donde se establezcan los términos y condiciones para la prestación del servicio, aprobados por las autoridades competentes</p>
<p>4.5.7 Procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones y quejas, reclamaciones.</p>	<p>CABLEVISION</p>	<p>Debido a la naturaleza y complejidad de los servicios de telecomunicaciones, no es posible establecer un procedimiento específico para cada uno de los supuestos que se pueden presentar.</p>	<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentario, en razón de que el proveedor debe de tener medios a través de los cuales se canalicen dudas, aclaraciones y quejas, reclamaciones, además de es de indicarse que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 79 del Reglamento de Telecomunicaciones, los proveedores deben de establecer un sistema eficiente de atención de quejas. No obstante, lo anterior el comité aprueba modificar el numeral para quedar de la siguiente manera: 4.5.7 Poner a disposición los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.</p>
<p>4.5.7 Procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones y quejas, reclamaciones.</p>	<p>OBSERVATEL</p>	<p>Información a disposición del consumidor. En relación con la obligación de dar a conocer los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte de los proveedores, contenida en el numeral 4.5.7. de la NOM, se sugiere adicionar la citada obligación, señalando que el proveedor deberá informar sobre la ubicación de los centros de atención a clientes, así como el número correspondiente al sistema de atención telefónica del proveedor. Además, se propone establecer la obligación de proporcionar esta</p>	<p>OBSERVATEL, ADRIANA LABARDINI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón de que el objeto de las NOM s es regular cuestiones técnicas, establecer especificaciones técnicas de un alto grado de precisión para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los reglamentos o en la ley. Por lo mismo, su función no es ni puede ser la de reglamentar disposiciones de ley, no puede establecer</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>información cuando el consumidor adquiera o contrate algún servicio. Por otra parte, es importante que los proveedores de servicios informen a los consumidores las regiones o áreas geográficas en donde garantizan la prestación del servicio, ya que este elemento puede ser determinante para la elección de usuarios de algunos servicios de telecomunicaciones.</p> <p>En ese sentido, se propone adicionar la obligación de dar a conocer a los consumidores, cuando sea aplicable, la información de las áreas o regiones geográficas con cobertura garantizada por el proveedor de servicios, lo cual puede realizarse mediante una adición al numeral 5.2.8 de la NOM.</p>	<p>obligaciones a los particulares, ni conceder derechos o permisos; solamente puede referirse a obligaciones previstas en leyes y reglamentos y especificarlas.</p>
	ADRIANA LABARDINI	<p>Es a la Norma a la que toca -por eso es una norma- establecer con precisión los requisitos y procedimientos para la atención de cada tipo de solicitud del usuario: reparación, aclaración de factura, cancelación del servicio, altas de servicios adicionales, hacer válida la garantía, etc. No puede delegarse este aspecto al Proveedor.</p>	
<p>4.5.8 El número de registro de las tarifas ante la autoridad competente, así como el lugar donde se puede consultar.</p>	AXTEL	<p>Mi representada está en competo desacuerdo con este inciso del Proyecto, en función de que la Comisión Federal de Telecomunicaciones recibe los registros y los publica en su página, además de que el consumidor está interesado en el monto de la tarifa registrada y no el número de registro.</p>	<p>AXTEL, GRUPO HEVI, CABLEVISION</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en razón que es una obligación de todo proveedor de informar a los consumidores.</p>
	GRUPO HEVI	<p>SEPTIMA.- En seguimiento al apartado de elementos informativos del "Proyecto" y referente al punto 4.5.8 el cual establece que "<i>El número de registro de las tarifas ante la autoridad competente, así como el lugar donde se puede consultar.</i>"</p> <p>Este numeral excede facultades, resultando ilegal en virtud de que ni la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, ni su reglamento impone la obligación de que el proveedor proporcione los datos que señala este numeral.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	CABLEVISION	<p>Eliminar lo referente a tarifas registradas, ya que el Registro de Tarifas es público y la administración del Registro de Tarifas está a cargo de COFETEL.</p> <p>Asimismo, tomando en cuenta el volumen de tarifas registradas, la frecuencia con la que se hace (se registran diferentes tarifas al mes) y la complejidad de éstas y sus reglas de aplicación así como la consecuente dificultad para comprender la forma en que se combinan, resulta ocioso e innecesario tenerlas a la vista del consumidor, por lo que debe de resolverse el punto con la posibilidad de que estén a disposición del consumidor para su consulta y no a la vista ya que ello implica tener muros completos cubiertos con dicha información.</p> <p>Cabe recordar que es obligación del concesionario aplicar tarifas registradas, lo que es supervisado por la Cofetel, y lo que al usuario le interesa es el precio final.</p>	
<p>4.6 El proveedor debe informar al consumidor las características, especificaciones, alcance y cobertura geográfica autorizada del servicio de telecomunicaciones que ofrece.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL</p> <p>“4.6 El proveedor debe informar al consumidor las características, especificaciones, alcance y cobertura del servicio de telecomunicaciones que ofrece.</p>	<p>Las áreas de cobertura autorizadas no parecen relevantes para el consumidor, lo relevante es que se le dé a conocer el área efectivamente cubierta, por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, CONSEJO COFETEL, CLARA LUZ ALVAREZ</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, aceptar los comentarios, quedando como sigue:</p> <p>4.6 El proveedor debe informar al consumidor las características, especificaciones, alcance y cobertura y en su caso velocidades de acceso y salida del servicio de telecomunicaciones que ofrece.</p>
	CONSEJO COFETEL	<p>8. En cuanto a servicios de Internet, el Proyecto de NOM 184 debe expresar que los proveedores de telecomunicaciones deben referir expresamente a la velocidad <u>mínima</u> de subida y de bajada que ofrece el proveedor de telecomunicaciones.</p>	
	CLARA LUZ	<p>6. Numerales 4.6 y 5.2.8 deben incluir también el que el proveedor informe sobre las zonas y coberturas efectivas de sus servicios. Muchos proveedores de telecomunicaciones tienen autorizadas coberturas geográficas en toda la República Mexicana y eso <u>no</u> implica que presten servicio en todo el territorio nacional. Incluso existen zonas de una ciudad en la que los proveedores no dan servicio, por razones</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>técnicas o de otro tipo. Por lo que el consumidor debe saber a ciencia cierta cuál es la cobertura geográfica en la cual sí presta de manera efectiva sus servicios, de otra manera se inducirá al error al consumidor con el aval de esta NOM.</p> <p>19. Se debe agregar que los proveedores que presten servicios de Internet, deben señalar expresamente la velocidad <u>mínima</u> de subida y de bajada que ofrecen. Actualmente, los proveedores de servicios de Internet ofrecen velocidades <i>de hasta abc Mbps</i>, siendo que esa velocidad sólo se alcanza a las 3 de la mañana y siempre que los demás clientes del proveedor no estén haciendo uso del Internet. Para cumplir con la Ley Federal de Protección al Consumidor se debe exigir que la publicidad no sea engañosa, por lo que la NOM debe ser expresa en obligar a los proveedores a mencionar cuál es la velocidad mínima de subida y cuál es la velocidad mínima de bajada que ofrecen.</p>	
<p>4.7 El proveedor debe informar los servicios adicionales que están disponibles al consumidor, mismos que deben contar con las autorizaciones necesarias por las autoridades competentes.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "4.7 El proveedor debe informar los servicios adicionales que están disponibles al consumidor, mismos que, en su caso, deben contar con las autorizaciones necesarias por las autoridades competentes."</p> <p>TELMEX "El proveedor debe informar los servicios adicionales que están disponibles al consumidor."</p> <p>TELCEL <i>"El proveedor debe informar los servicios adicionales que están disponibles al consumidor. mismos que en su caso deberán contar con las autorizaciones necesarias por las autoridades competentes."</i></p>	<p>Los operadores móviles ofrecen a sus usuarios diversos servicios adicionales y no todos requieren de una autorización por parte de las autoridades, por lo que se sugiere la siguiente redacción:</p> <p>Es importante señalar que no necesariamente todos los servicios adicionales que se presentan requieren de una autorización de las autoridades competentes. Por lo que se sugiere la siguiente redacción:</p> <p>4.7 Sugerimos a la autoridad se añada la siguiente redacción, lo anterior en razón de que no todos los servicios adicionales deben tener una autorización por parte de la autoridad y podría prestarse a confusiones cuando se realicen las verificaciones:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, aceptar los comentarios, quedando como sigue:</p> <p>4.7 El proveedor debe informar los servicios adicionales que están disponibles al consumidor.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>4.9 El proveedor no podrá realizar cargo alguno respecto de los servicios de telecomunicación que el consumidor no haya aceptado de manera expresa en los términos de la Ley.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "4.9 El proveedor no podrá realizar cargo alguno respecto de los servicios de telecomunicación que el consumidor no haya aceptado de manera expresa en los términos de la Ley, ya sea por escrito, medios electrónicos y/o telemarketing."</p>	<p>Actualmente los proveedores ofrecen sus servicios a través de diferentes medios conforme a los términos de la Ley, sin embargo se considera necesario especificarlos en el presente numeral, por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, AXTEL, TELMEX, TELCEL, GRUPO HEVI, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en razón de que la redacción original no se limita a ningún medio y sólo estableciendo que para poder prestar los servicios se debe contar con la aceptación expresa en términos de la Ley.</p>
	<p>AXTEL</p>	<p>Respecto a este punto, requerimos que la manera en la que el Consumidor otorgue su consentimiento para contratar servicios, pueda ser verbal, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos.</p>	
	<p>TELMEX "4.9 El proveedor no podrá realizar cargo alguno respecto de los servicios de telecomunicaciones que el consumidor no haya autorizado, expresamente, ya sea por escrito o vía electrónica. También se entenderá por autorización el sólo uso de los servicios."</p>	<p>De conformidad con lo señalado en el artículo 86 bis de la LFPC debe considerarse que el consentimiento expreso del consumidor puede ser por escrito o por vía electrónica, o por el sólo uso de los servicios por parte del consumidor. Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>GRUPO HEVI</p>	<p>OCTAVA.- En atención al apartado de elementos informativos del "Proyecto" y referente al punto 4.9 en el cual se menciona "El proveedor no podrá realizar cargo alguno respecto de los servicios de telecomunicaciones que el consumidor no haya aceptado de manera expresa en los términos de la Ley." Hay que dejar en claro que de manera expresa (para este caso), no únicamente es de forma escrita, ya que se dejarían de lado la contratación de servicios vía telefónica, en línea o cualquier otro medio autorizado.</p>	
	<p>TELCEL 4.9 Se sugiere a la autoridad la siguiente redacción, donde se añada que los servicios puedan ser autorizados por escrito, por medios electrónicos, por Telemarketing o cualquier otro aplicable acordado por las partes, tal como lo señala el numeral 5.2.17 del presente proyecto de NOM. Además de que estos medios ya se encuentran señalados en la LFPC.</p>	<p>TELCEL <i>"El proveedor no podrá realizar cargo alguno respecto de los servicios de telecomunicaciones que el consumidor no haya aceptado de manera expresa en los términos de la Ley, ya sea por escrito, por medios electrónicos, telemarketing, así como cualquier otro disponible con la evolución tecnológica."</i></p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	OBSERVATEL	<p>Contratos de adhesión. En cuanto al contenido de los contratos de adhesión, se sugiere que éstos incluyan toda la información relacionada con los cargos o pagos que deberá realizar el consumidor, incluyendo el pago de fianzas, seguros y cualquier otro que pueda ser cobrado al consumidor, especificando el costo que tendrá y los supuestos bajo los cuales podrá ser aplicado.</p> <p>Lo anterior, con la finalidad de evitar que se realicen cargos que no le fueron informados al momento de realizar la contratación del servicio, obligando a los proveedores a incluir en estos contratos todos los conceptos que podrán ser incluidos en la facturación del consumidor y los montos para cada uno de ellos, de forma que si no constan en dichos contratos y el concepto o servicio no es reconocido por el consumidor o solicitado con posterioridad, éstos no le sean cobrados.</p>	<p>OBSERVATEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario en razón de que en diversos numerales del proyecto de norma, se establece la información comercial que el proveedor debe otorgar al consumidor, así como la especificación que el proveedor no podrá realizar cargo alguno por servicios que no hay aceptado expresamente.</p>
<p>4.9 El proveedor no podrá realizar cargo alguno respecto de los servicios de telecomunicación que el consumidor no haya aceptado de manera expresa en los términos de la Ley.</p>	ADRIANA LABARDINI	<p>Esto es un aspecto muy importante pues de esta manera se evita un sobreendeudamiento pero no se le priva del servicio al consumidor sin previo aviso. Es el remedio al "bill shock".</p>	<p>ADRIANA LABARDINI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentario, en razón de que la promovente hace su comentario sustentada en un texto que no se encuentra en el Proyecto de Norma publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de abril de 2012, que fue el que se sometió a consulta pública</p>
<p>4.9.1 El proveedor debe poner a disposición del consumidor los procedimientos y medios para que éste pueda solicitar el bloqueo y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados.</p>	<p>CANIETI A este respecto se hace la recomendación de que solo debe procederse al bloqueo si resulta factible desde el planeo técnico, así como en el caso de servicios que no estén implícitos en el que el cliente ha contratado.</p>	<p>6: El bloqueo de los servicios debe realizarse cuando sea técnicamente factible y se trate de servicios adicionales. El numeral 4.9.1 menciona que el proveedor debe de poner a disposición del consumidor el procedimiento y medios para que este pueda solicitar el bloqueo y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados.</p>	<p>CANIETI, ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC)</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "4.9.1 El proveedor debe poner a disposición del consumidor los procedimientos y medios para que éste pueda solicitar la cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados.</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en los Títulos de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgados por el Gobierno Federal a los operadores móviles, los Concesionarios no podrán obligar al usuario a adquirir bienes, servicios y/o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles, por lo que existen servicios que técnicamente resultan imposibles de bloquearlos.</p> <p>Por otro lado, conforme al artículo 86 ter, fracción III, de la LFPC, el consumidor podrá dar por terminada la prestación de servicios adicionales, sin que ello implique que proceda la cancelación de la prestación del servicio básico, lo anterior cuando se encuentre al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y hubiese vencido el plazo mínimo pactado.</p> <p>De esta disposición se colige que la obligación de otorgar al consumidor procedimientos para el bloqueo de servicios excede los términos de dicho ordenamiento legal.</p> <p>Por lo anterior se propone la siguiente redacción:</p>	<p>analizó y decidió no aceptar el comentario en razón de que los servicios únicamente podrán prestarse cuando exista la autorización expresa del consumidor, por lo que los consumidores tienen derechos a solicitar el bloqueo o cancelación de los servicios que no deseen recibir.</p>
	<p>TELMEX "4.9.1 El proveedor debe poner a disposición del consumidor los procedimientos y medios para que éste pueda solicitar la cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados"</p>	<p>Es importante señalar, que existen servicios que por la tecnología que utilizan, o por su naturaleza o incluso, por disposición de la autoridad competente no pueden ser bloqueados.</p> <p>Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELCEL El proveedor debe poner a disposición del consumidor los procedimientos y medios para que éste pueda solicitar la cancelación cancelación de los servicios de telecomunicaciones cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, de conformidad con lo establecido con el artículo 86 Ter, fracción III de la Ley.</p>	<p>4.9.1 Se sugiere la siguiente redacción, lo anterior ya que se contraponen con lo señalado en el artículo 86 TER fracción 111 de la LFPC. Además de que existen servicios que no pueden ser bloqueados por condiciones técnicas ineludibles:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>4.9.1 El proveedor debe poner a disposición del consumidor los procedimientos y medios para que éste pueda solicitar el bloqueo y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados.</p>	<p>LUIS MONTERRUBIO</p>	<p>3 Para poder implementar la cancelación por parte del CONSUMIDOR es necesario homologar un procedimiento flexible y concreto al cuál remitan los contratos de adhesión ya que puede causar que el PROVEEDOR establezca requisitos innecesarios y complicados con el fin de ser imposible la cancelación.”</p>	<p>LUIS MONTERRUBIO, CLARA LUZ ALVAREZ, ADRIANA LABARDINI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón de que el objeto de las NOM s es regular cuestiones técnicas, establecer especificaciones técnicas de un alto grado de precisión para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los reglamentos o en la ley. Por lo mismo, su función no es ni puede ser la de reglamentar disposiciones de ley, no puede establecer obligaciones a los particulares, ni conceder derechos o permisos; solamente puede referirse a obligaciones previstas en leyes y reglamentos y especificarlas.</p>
	<p>CLARA LUZ ALVAREZ</p>	<p>20. Se deben establecer los pasos para la cancelación de los servicios de telecomunicaciones. Actualmente el proyecto de NOM refiere que se estará a lo pactado por las partes, olvidando que la inmensa mayoría de las contrataciones son a través de contratos de adhesión donde el consumidor carece de la posibilidad real de negociar sus términos, por lo que no se puede dejar de señalar en la NOM al menos los pasos y tiempos máximos para que un consumidor lleve a cabo la cancelación.</p>	
	<p>ADRIANA LABARDINI</p>	<p>Aplica aquí también mi comentario previo. Es a la Norma a la que toca -por eso es una norma- establecer con precisión los requisitos y procedimientos para la atención de cada tipo de solicitud del usuario: reparación, aclaración de factura, cancelación del servicio, altas de servicios adicionales, hacer válida la garantía, etc. No puede delegarse este aspecto al Proveedor.</p>	
<p>5.1 Los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores:</p>	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>Referencia: Redacción que deben revestir los “Contratos de Adhesión”, obligación del proveedor. Para que tenga una redacción más amigable desde un principio deberá considerarse que se especifique que en los contratos se contendrá lo siguiente y hacer referencia numeral por numeral tal y como se hace.</p>	<p>COFRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, aceptar el comentario, quedando como sigue: 5.1 Los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores deben de:</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, etc., por lo que de prevalecer esta disposición se estaría aplicando de manera discriminatoria la LFPC a los proveedores de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Así mismo la impresión de los contratos de adhesión en el tipo de letra establecido en el presente numeral, resultaría poco práctico para su entrega al usuario final, además de costos adicionales a los proveedores.</p> <p>Por lo anterior se solicita que el presente numeral se apegue a lo dispuesto en el artículo 85 de la LFPC, proponiendo la siguiente redacción.</p>	
	<p>TELMEX "5.1.1 Deben estar escritos en idioma español y ser indelebles, legibles a simple vista, y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo -de letra uniforme sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español."</p>	<p>Solicitamos que el presente numeral no debe señalar más obligaciones que lo exigido en el artículo 85 LFPC, el cual únicamente indica que los contratos de adhesión deberán ser visibles a simple vista, sin que requiera la impresión en un tamaño de letra en particular.</p> <p>Asimismo la impresión de los contratos de adhesión en el tipo de letra establecido en el presente numeral, resultaría poco práctico para su entrega al usuario final, además de costos adicionales a los proveedores.</p> <p>Por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	
	<p>GRUPO HEVI</p>	<p>NOVENA.- Por lo que ve al apartado de disposiciones generales del "Proyecto" y referente al punto 5.1.1 el cual dice "Deben estar escritos en idioma español y ser indelebles, legibles a simple vista, y en un tamaño y tipo de letra uniforme de al menos 9 puntos sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español."</p> <p>Este numeral excede las facultades de Autoridad resultando con ello ilegal su aplicación ya que la Ley Federal de Protección al Consumidor, ni su reglamento impone algunos de los requisitos aquí señalados.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELCEL 5.1.1 Deben estar escritos en idioma español y ser indelebles, legibles a simple vista, y en un tamaño y tipo de letra uniforme de al menos 9 puntos sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. <u>Además el consumidor podrá consultar dicho contrato en la página de internet del concesionario o pedir en el centro de atención a clientes una impresión con el tamaño de fuente para facilitar su lectura."</u></p>	<p>5.1.1 Este numeral ya se encuentra regulado en el artículo 85 de la LFPC, además de que esto aumentaría el volumen de papel utilizado. Derivado de estudios de mercado conocemos que los consumidores desearían recibir menos documentos al momento de la contratación de servicios, por lo que se podrían establecer alternativas como tenerlo disponible en la página de internet del concesionario, o poder solicitarlo impreso en los centros de atención a clientes, por lo anterior se propone la siguiente redacción:</p>	
<p>5.1.3 No deben contener cláusulas que: a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación;</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación; excepto por mandato de autoridad administrativa o judicial competente o para adecuarlo a la legislación aplicable"</p>	<p>El presente inciso deja en estado de indefensión a los proveedores al no excluir resoluciones judiciales o actos de autoridad mediante los cuales se modifiquen las tarifas ofrecida, por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, modificar el inciso quedando como sigue: a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación; salvo cuando implique reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que el consumidor recibiría por el mismo precio contratado;</p>
	<p>TELMEX "a) Permitan modificar unilateralmente los términos y condiciones de contratación; excepto por mandato de autoridad administrativa o judicial competente o para adecuarlo a la legislación aplicable; "</p>	<p>a) el presente inciso deja en estado de indefensión a los proveedores al no excluir resoluciones judiciales o actos de autoridad mediante los cuales se modifiquen las tarifas ofrecidas, por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELCEL a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación; <u>excepto por mandato de autoridad administrativa o judicial competente o para adecuarlo a la legislación aplicable"</u></p>	<p>a) Como se comento en el numeral 4.4.3 se sugiere a la autoridad incluir dentro de este numeral, la excepción de modificación o modificaciones que se deriven de resoluciones judiciales o administrativas o cambios en la legislación aplicable, ya que estas modificaciones no son responsabilidad del proveedor. Además de mencionar que este tema ya se encuentra regulado dentro del capítulo X de la LFPC, por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>5.1.3 No deben contener cláusulas que:</p> <p>a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación;</p>	<p>CONSEJO COFETEL</p> <p>6. Siguiendo la experiencia comparada, el proveedor de telecomunicaciones no podrá modificar unilateralmente los términos y condiciones del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, salvo que se trate de reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que el consumidor recibiría por el mismo precio contratado.</p>	<p>El Proyecto de NOM 184 tiene aspectos positivos en cuanto a información. Sin embargo, un análisis del Proyecto de NOM 184 permite advertir omisiones en su texto que permitan establecer los aspectos más importantes de las prácticas comerciales y los requisitos mínimos de los contratos de adhesión que son el objeto mismo del Proyecto de NOM 184. Por lo cual el Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Telecomunicaciones emite las siguientes observaciones para su consideración en la redacción final del Proyecto de NOM 184:</p>	<p>CONSEJO COFETEL, OBSERVATEL, CLARA LUZ ALVAREZ</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, modificar el inciso quedando como sigue:</p> <p>a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación; salvo cuando implique reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que el consumidor recibiría por el mismo precio contratado;</p>
	<p>OBSERVATEL</p>	<p>No omitimos señalar que, la razón por la que no coincidimos con la última porción del numeral 6 de los comentarios del Consejo Consultivo de la Cofetel a la NOM, es debido a que, en nuestra opinión, no debe permitirse la prestación de servicios que el consumidor no hubiere contratado o solicitado, aún cuando estos servicios se provean de forma gratuita, salvo autorización expresa del consumidor. En ese sentido, consideramos importante que la NOM establezca de forma expresa esa prohibición, como requisito indispensable en los contratos de adhesión.</p>	
	<p>CLARA LUZ ALVAREZ</p>	<p>17. El proveedor de telecomunicaciones no podrá modificar unilateralmente los términos y condiciones del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, salvo que se trate de reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que el consumidor recibiría por el mismo precio contratado.</p>	
<p>5.1.3 No deben contener cláusulas que:</p> <p>b) Trasladen la responsabilidad del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL</p> <p>“b) Trasladen la responsabilidad civil del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;”</p>	<p>Actualmente existen servicios proporcionados directamente por terceros para usuarios de telefonía móvil, (por ejemplo el Servicio contenidos a través de mensajería instantánea), por lo que se solicita que el presente inciso se apegue a lo dispuesto en la fracción III del artículo 90 de la LFPC, proponiendo así la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, aceptar los comentarios, quedando como sigue:</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELMEX "b) trasladen la responsabilidad civil del proveedor a terceros que no forman parte del contrato."</p>	<p>b) Actualmente existen servicios proporcionados directamente por terceros usuarios, por lo que se solicita que el presente inciso se apegue en lo dispuesto en la fracción III del artículo 90 de la LFPC, proponiendo así la siguiente redacción:</p>	<p>b) Trasladen la responsabilidad civil del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;"</p>
	<p>TELCEL "Trasladen la responsabilidad civil del proveedor a terceros que no formen parte del contrato."</p>	<p>b) se sugiere a la autoridad se modifique la redacción del correlativo y se añada que se trata de responsabilidad civil, ya que con esto se excedería lo invocado en el artículo 90 fracción 11 de la LFPC y se sugiere la siguiente redacción:</p>	
<p>5.1.3 No deben contener cláusulas que: c) Liberen al proveedor de su responsabilidad;</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "c) Liberen al proveedor de su responsabilidad civil;"</p>	<p>Se solicita que el presente inciso se apegue a lo dispuesto en la fracción II del artículo 90 de la LFPC, proponiendo la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, aceptar los comentarios, quedando como sigue: c) Liberen al proveedor de su responsabilidad civil;</p>
	<p>TELMEX "e) Liberen al proveedor de su responsabilidad civil"</p>	<p>e) Se solicita que el presente inciso se apegue a lo dispuesto en la fracción 11 del artículo 90 de la LFPC, proponiendo la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELCEL "e) Liberen al proveedor de su responsabilidad civil"</p>	<p>e) se hace la misma sugerencia que en el punto inmediato anterior, que se añada que trata de responsabilidad civil</p>	
<p>5.1.3 No deben contener cláusulas que: g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio; y</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio; salvo en los casos de que exista condiciones técnicas ineludibles, así como en casos de planes y modalidades de comercialización, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 43 de la Ley; y"</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en los Títulos de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgados por el Gobierno Federal a los operadores móviles, los Concesionarios no podrán obligar al usuario a adquirir bienes, servicios y/o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles. Asimismo el párrafo segundo del artículo 43 de la LFPC contempla la oferta de servicios en planes y paquetes, por lo que incluir esta disposición como excepción al presente inciso. Por lo anterior se sugiere la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL, CONSEJO COFETEL, CLARA LUZ ALVAREZ De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, aceptar los comentarios, quedando como sigue: g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio adicional, y</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELMEX "g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio; salvo en caso de que existan condiciones técnicas ineludibles, así como en caso de planes y modalidades de comercialización, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 43 de la Ley; y"</p>	<p>g) Conforme a lo dispuesto en la Condición 4.12, de la Modificación al Título de Concesión otorgado a Telmex por el Gobierno Federal, no se podrá obligar al usuario a adquirir bienes, servicios y/o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.</p>	
	<p>TELCEL "g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio; <u>salvo en caso de que existan condiciones técnicas ineludibles, así como en caso de planes y modalidades de comercialización, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 43 de la Ley; y"</u></p>	<p>g) Se siguiere a la autoridad se añade lo siguiente:</p>	
	<p>CONSEJO COFETEL 6. El proveedor no podrá condicionar la adquisición de un servicio (p. ej., servicio de Internet) a la contratación de otro servicio (p. ej., línea telefónica).</p>	<p>El Proyecto de NOM 184 tiene aspectos positivos en cuanto a información. Sin embargo, un análisis del Proyecto de NOM 184 permite advertir omisiones en su texto que permitan establecer los aspectos más importantes de las prácticas comerciales y los requisitos mínimos de los contratos de adhesión que son el objeto mismo del Proyecto de NOM 184. Por lo cual el Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Telecomunicaciones emite las siguientes observaciones para su consideración en la redacción final del Proyecto de NOM 184:</p>	
	<p>CLARA LUZ ALVAREZ</p>	<p>16. El proveedor no podrá condicionar la adquisición de un servicio (p. ej., servicio de Internet) a la contratación de otro servicio (p. ej., línea telefónica).</p>	
<p>5.1.3 No deben contener cláusulas que: h) Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del proveedor.</p>	<p>CANIETI Se solicita incluir o desarrollar definiciones para los conceptos de prácticas desleales, abusivas o discriminatorias en los actos de comercio aplicables a la norma.</p>	<p>10. Definir conceptos sobre prácticas desleales, abusivas o discriminatorias. Se solicita a la Secretaría de Economía modificar la terminología y aclarar lo descrito en el Apartado S (quinto) de los Contratos de Adhesión en su punto (h) (Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del proveedor.), ya que es muy general y se presta a discrecionalidad por parte de PROFECO.</p>	<p>CANIETI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentarios, en razón de que el artículo 90 fracción VI establece tal situación.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>5.1.3 No deben contener cláusulas que:</p> <p>a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación;</p> <p>b) Trasladen la responsabilidad del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;</p> <p>c) Liberen al proveedor de su responsabilidad;</p> <p>d) Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;</p> <p>e) Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;</p> <p>f) Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de la Ley, o sus derechos, o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;</p> <p>g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio; y</p> <p>h) Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del proveedor.</p>	<p>CABLEVISION</p>	<p>Este numeral establece más requisitos que los previstos en el <u>Artículo 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</u></p>	<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentarios, en razón de que de la simple lectura del artículo 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se desprende lo contrario a la afirmación de que este numeral establece mayores requisitos que el citado precepto legal.</p>
	<p>CONSEJO COFETEL</p>	<p>El Proyecto de NOM 184 tiene aspectos positivos en cuanto a información. Sin embargo, un análisis del Proyecto de NOM 184 permite advertir omisiones en su texto que permitan establecer los aspectos más importantes de las prácticas comerciales y los requisitos mínimos de los contratos de adhesión que son el objeto mismo del Proyecto de NOM 184. Por lo cual el Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Telecomunicaciones emite las siguientes observaciones para su consideración en la redacción final del Proyecto de NOM 184:</p> <p>10. Como lo demuestra la experiencia comparada, el Proyecto de NOM 184 (a) debe establecer expresamente que en caso de duda en cuanto a la interpretación de los términos y condiciones del contrato de adhesión, se interpretará en el sentido que sea más favorable al consumidor, (b) debe señalar que las cláusulas abusivas se tendrán por no puestas, y (c) debe referir a que cuando se argumente que una cláusula fue negociada entre el consumidor y el proveedor de telecomunicaciones, este último tendrá la carga de la prueba.</p>	<p>CONSEJO COFETEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentarios, en razón de que de la simple lectura del artículo 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se desprende lo previsto en el numeral 5.1.3, y con base en ello es de reiterarse que el objetivo de las NOM's si bien es regular cuestiones técnicas, establecer especificaciones técnicas de un alto grado de precisión para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los reglamentos o en la ley. También lo es que, su función no es ni puede ser la de reglamentar disposiciones de ley, no puede establecer obligaciones a los particulares, ni conceder derechos o permisos; solamente puede referirse a obligaciones previstas en leyes y reglamentos y especificarlas.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	CLARA LUZ ALVAREZ	<p>7. Numeral 5.1.3. Se debe agregar como lo que no deben contener los contratos de adhesión las cláusulas abusivas y si éstas se incluyen, se tendrán por no puestas.</p> <p>21. Se debe establecer expresamente que en caso de duda en cuanto a la interpretación de los términos y condiciones del contrato de adhesión, se interpretará en el sentido que sea más favorable al consumidor. Esto es congruente con lo que muestra la experiencia comparada y las decisiones judiciales. La racionalidad detrás de esta disposición es que el consumidor no tomó parte en la redacción del contrato de adhesión, por lo que no puede beneficiar al creador del contrato de adhesión la falta de claridad. Esto último generaría un incentivo perverso que favorecería que los creadores de los contratos de adhesión prefirieran ser imprecisos para en un litigio potencial poder beneficiarse de la falta de claridad.</p> <p>22. La NOM de ser expresa y enfática respecto a que las cláusulas abusivas se tendrán por no puestas. No debe dejarse al consumidor a tener que asumir cláusulas abusivas que no tuvo oportunidad de negociar y más cuando las alternativas de proveedores de telecomunicaciones en México son escasas.</p> <p>23. La NOM debe ser expresa y mencionar que cuando el proveedor argumente que una cláusula fue negociada con el consumidor o que se obtuvo el consentimiento de un consumidor para cierta condición, la carga de la prueba recaerá en el proveedor de telecomunicaciones.</p>	<p>CLARA LUZ ALVAREZ De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentarios, en razón de que de la simple lectura del artículo 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, además de que en el supuesto no concedido de contenerlas la Profeco no procederá al registro del contrato.</p>
	CLARA LUZ ALVAREZ	<p>6. Se debe agregar un numeral 5.1.4 que establezca que los límites de responsabilidad y las garantías deben aparecer con mayúsculas y resaltadas de tal manera que el consumidor pueda identificar dichos límites y garantías de manera sencilla.</p>	<p>CLARA LUZ ALVAREZ De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentarios, en razón de que de la simple lectura del artículo 78 79 de la Ley Federal de Protección al Consumidor no se establece disposición mediante el cual se faculte a través de este proyecto de norma a establecer una obligación en el sentido que lo propone la promovente.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>5.2 Asimismo, los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:</p>	<p>AXTEL</p>	<p>No obstante que mi representada cumple con varios numerales dentro de esta sección 5.2 (estos incisos si se cumplen: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.9, 5.2.10, 5.2.12, 5.2.12.2, 5.2.13, 5.2.15, 5.2.15.2, 5.2.17, 5.2.17.1, 5.2.17.3, 5.2.17.4, 5.2.19, 5.2.22, 5.2.24), Axtel considera que este punto en su totalidad debe ser omitido del Proyecto, en virtud de que contiene términos y condiciones que son muy ajenos a la operación regular de Axtel, lo desprotegen en función de lo que la Profeco regula y además la generaría muchas dificultades para poder seguir prestando el Servicio con los niveles óptimos de calidad a sus Consumidores.</p>	<p>AXTEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en razón de que el objetivo de la norma es regular las prestación del servicio de telecomunicaciones tales como telefonía fija, celular, internet y televisión de paga a través del registro de contrato ante PROFECO estableciendo elementos mínimos que deben contener dichos contratos conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>
<p>5.2.5.1 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el proveedor debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado, por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “5.2.5.1 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el proveedor debe suspender el cómputo de la misma, por el periodo que dure la reparación de dicho equipo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 83 de la Ley.”.</p>	<p>El presente numeral pretende imponer a los proveedores de servicios de telecomunicaciones una obligación superior a lo dispuesto en el artículo 83 de la LFPC, la cual establece que el tiempo que dure las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma, sin que dicha disposición imponga a los proveedores la suspensión del cobro del servicio, además de no contemplar el tiempo de revisión. Asimismo esta obligación al día de hoy no les es impuesta a otros proveedores de bienes y servicios, por lo que de prevalecer esta disposición se estaría aplicando la ley de manera discriminatoria a los proveedores de servicios de telecomunicaciones. Por lo anterior se solicita que el presente numeral se apegue a lo dispuesto en el artículo 83 de la LFPC, proponiendo la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, GRUPO HEVI, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, modificar el numeral quedando como sigue: 5.2.5.1 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el proveedor suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al consumidor un equipo terminal de telecomunicaciones sustituto. La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando el proveedor acredite que el consumidor está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELMEX "5.2.5.1 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el proveedor debe suspender el cómputo de la misma, por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 83 de la Ley."</p>	<p>El presente numeral pretende imponer a los proveedores de servicios de telecomunicaciones una obligación superior a lo dispuesto en el artículo 83 de la LFPC, la cual establece que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma, sin que dicha disposición imponga a los proveedores la suspensión del cobro del servicio, además de no contemplar el tiempo de revisión. Por lo anterior, sugerimos el siguiente texto:</p>	
	<p>GRUPO HEVI</p>	<p>DECIMA.- En seguimiento al apartado de los Contratos de adhesión del "Proyecto" y referente al punto 5.2.5.1 mismo que señala "En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el proveedor debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado, por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo." Debe de establecerse que a pesar de la suspensión de cobros, en caso de se determine que el cliente es quien haya dañado el equipo terminal, sí procederán los cobros de servicios</p>	
	<p>TELCEL En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el proveedor debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado, el cómputo de la misma por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo.</p>	<p>5.2.5.1 Se sugiere la siguiente redacción: Lo anterior en virtud de que esto ya se encuentra regulado dentro de la LFPC. Adicionalmente para el otorgamiento de procesos de servicios de garantías del equipo terminal, el usuario tiene la opción de retirar la SIM CARD (chip) del equipo, y continuar usando el servicio en otro equipo terminal, por lo que no está condicionado el uso del servicio a la utilización exclusiva de un equipo terminal.</p>	
<p>5.2.6.1 Establecer que las tarifas se encuentran inscritas en el Registro de Telecomunicaciones, el número de registro de éstas y el lugar donde se puede consultar dicha información.</p>	<p>TELCEL 5.2.6.1 Establecer que las tarifas se encuentran inscritas en el Registro de Telecomunicaciones, el número de registro de éstas y el lugar donde se puede consultar dicha información.</p>	<p>5.2.6.1 Se sugiere a la autoridad la siguiente redacción, lo anterior para que en caso de ser de interés del consumidor lo consulte y no tener que establecer todos los registros que se tienen de las mismas.</p>	<p>TELCEL , CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, aceptar el comentario, quedando como sigue:</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	CABLEVISION	<p>Esto es sobrerregular al concesionario con un doble registro.</p> <p>Eliminar lo referente a tarifas registradas, ya que el Registro de Tarifas es público y la administración del Registro de Tarifas está a cargo de COFETEL.</p> <p>Asimismo, tomando en cuenta el volumen de tarifas registradas, la frecuencia con la que se hace (se registran diferentes tarifas al mes) y la complejidad para comprender la forma en que se combinan, resulta ocioso e innecesario tenerlas a la vista del consumidor, como ya se ha explicado en párrafos anteriores.</p> <p>Cabe recordar que es obligación del concesionario aplicar tarifas registradas, lo que es supervisado por la Cofetel, y lo que al usuario le interesa es el precio final.</p>	5.2.6.1 Establecer que las tarifas se encuentran inscritas en el Registro de Telecomunicaciones y el lugar y/o sitio de Internet o hipervínculo donde se puede consultar dicha información
<p>5.2.7 Establecer las formas y medios de consulta de los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “5.2.7 Establecer las formas y medios de consulta de los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados de acuerdo a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 43 de la Ley.”</p> <p>TELCEL Establecer las formas y medios de consulta de los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados, <u>de acuerdo con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 43 de la Ley</u></p>	<p>Se considera necesario que el presente numeral sea acorde a lo dispuesto por el artículo 43 de la LFPC, por lo que se propone la siguiente redacción:</p> <p>5.2.7 Se sugiere a la autoridad la siguiente redacción, en virtud de que lo mencionado ya se encuentra regulado en el artículo 43 de la LFPC:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en razón de que no es necesario incluir dicha referencia en el numeral de la NOM.</p>
<p>5.2.8 Establecer la forma y medios para consultar las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizada el proveedor para prestar los servicios.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “5.2.8 Establecer la forma y medios para consultar las áreas o regiones geográficas con cobertura para prestar los servicios.”</p>	<p>La información relevante para el consumidor es la que se refiere a las áreas de cobertura efectiva, no las que han sido autorizadas por la autoridad. De hecho las áreas de cobertura autorizadas sólo están en los títulos de concesión otorgados a los operadores móviles y no se requiere de autorización posterior por parte de la autoridad regulatoria, por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en razón de que no es necesario llevar a cabo la modificación al numeral, ello en razón de que es información necesaria para que el consumidor tome la decisión más adecuada a sus intereses sobre la contratación del servicio.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>5.2.9 Establecer la vigencia del contrato, en caso de que se sujete a un plazo forzoso debe establecer los supuestos por los cuales se obliga al consumidor a dicho plazo.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "5.2.9 Establecer la vigencia del contrato,"</p>	<p>Conforme a la definición propuesta de Plazo Forzoso en el numeral 2.9 del presente escrito, se propone la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios, en razón de que dicha información es elemental para que el consumidor determine conforme a sus intereses la contratación del servicio.</p>
	<p>CABLEVISION</p>	<p>No es aplicable establecer los supuestos, pues el plazo forzoso siempre se aplica y no está sujeto a supuesto alguno ya que la única razón es el que se amorticen los equipos que se proporcionan, cuando éstos no son arrendados o dados en comodato. La autorización para la modificación de términos y condiciones puede ser también tácita, no existe fundamento legal para limitarlo a que sea expresa.</p>	
	<p>CONSEJO COFETEL</p>	<p>El Proyecto de NOM 184 tiene aspectos positivos en cuanto a información. Sin embargo, un análisis del Proyecto de NOM 184 permite advertir omisiones en su texto que permitan establecer los aspectos más importantes de las prácticas comerciales y los requisitos mínimos de los contratos de adhesión que son el objeto mismo del Proyecto de NOM 184. Por lo cual el Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Telecomunicaciones emite las siguientes observaciones para su consideración en la redacción final del Proyecto de NOM 184:</p> <p>1. Los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones que incluyan la entrega de un equipo terminal bajo la condición de un plazo forzoso deben identificar (a) cuál es el costo de amortización del equipo terminal, (b) cuál es el Costo Anual Total (CAT) del equipo terminal, y (c) la manera en que el equipo terminal será desbloqueado sin costo adicional al consumidor, una vez concluido el plazo forzoso o bien cuando el consumidor haya liquidado el costo del equipo terminal.</p> <p>4. Las penas convencionales deben ser proporcionales al incumplimiento o, cuando se deriven de la terminación anticipada de un contrato forzoso por parte del consumidor, la pena convencional deberá reducirse proporcionalmente al tiempo que resta para finalizar el plazo forzoso.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	CLARA LUZ ALVAREZ	Los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones que incluyan la entrega de un equipo terminal bajo la condición de un plazo forzoso deben identificar (a) cuál es el costo de amortización del equipo terminal, (b) cuál es el Costo Anual Total (CAT) del equipo terminal, y (c) la manera en que el equipo terminal será desbloqueado sin costo adicional al consumidor, una vez concluido el plazo forzoso o bien cuando el consumidor haya liquidado el costo del equipo terminal.	
<p>5.2.9.2 En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el proveedor debe comunicar de manera fehaciente al consumidor que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente el proveedor.</p>	CANIETI	<p>8. Es notoriamente inequitativo obligar al proveedor a avisar al consumidor sobre la terminación de contrato con vigencia forzosa, 30 días antes del término de la vigencia.</p> <p>El numeral 5.2.9.2 cuyo objetivo es obligar al proveedor a avisar al consumidor, con 30 días de anticipación, que el contrato está por vencer, es imponer al proveedor una carga inequitativa, toda vez que ambas partes se obligaron a terminar el contrato en una fecha determinada, es decir, que ambas partes, desde que celebraron el contrato, conocen con precisión y por igual la fecha de terminación del contrato y es notoriamente inequitativo que el proveedor tenga la carga de avisar al consumidor la fecha de terminación del contrato y que, si por alguna causa no lo hace, incurra en incumplimiento de una obligación.</p> <p>También se considera inequitativa la obligación de avisar al consumidor que su contrato terminará con 30 días de anticipación, en virtud de que para las empresas será un trámite u obstáculo más en</p>	<p>CANIETI, ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL,</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en razón de que con la redacción propuesta no se limita ningún medio y sólo es establece que como mínimo deberán informar con al menos 30 días de anticipación.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>sus actividades, ya que éstas administran miles de contratos al contrario de los clientes, que tal vez sean uno o dos contratos los que deban administrar, y en caso de que la empresa omita advertir sobre la terminación incurrirá en gastos que no serán recuperables y que probablemente el cliente no pagará sus servicios posteriores por ser una causa imputable a la empresa, por tanto consideramos que no es viable esta propuesta.</p>	
	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “5.2.9.2 En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el proveedor debe comunicar de manera fehaciente al consumidor el plazo forzoso Una vez concluido el plazo forzoso, el consumidor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente al proveedor de conformidad con los términos y condiciones propios del contrato.”</p>	<p>El presente numeral pretende imponer al proveedor una carga inequitativa, toda vez que la vigencia y el plazo forzoso estarán claramente identificados en el contrato y resulta notoriamente inequitativo que el proveedor tenga la carga de avisar al consumidor la fecha de terminación y en caso de no hacerlo incurrir en un incumplimiento, implicando con ello costos a los proveedores, por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELMEX Sugerimos eliminar este numeral.</p>	<p>Debe operar la tácita reconducción, es decir, deben subsistir los términos y condiciones contratados ante la ausencia de la manifestación de la voluntad del consumidor de dar por terminado el contrato, por lo que sugerimos eliminar este numeral.</p>	
	<p>TELCEL En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el proveedor debe comunicar de manera fehaciente al consumidor que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente el proveedor.</p>	<p>5.2.9.2. Se propone la siguiente redacción:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>BSTL <i>"5.2.9.2 En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el proveedor debe comunicar de manera fehaciente al consumidor que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente el proveedor. Una vez concluido el plazo forzoso, el consumidor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente al proveedor.</i> <i>En caso de que el proveedor actúe bajo el esquema de una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, una vez concluido el plazo forzoso, el proveedor podrá dar por terminado el contrato en caso de que el concesionario por cualquier causa deje de proveer la capacidad al comercializador, sin penalización alguna, mediante aviso por escrito con 30 días de anticipación al consumidor."</i></p>	<p>Se replica la argumentación hecha valer por el promovente en el numeral 2.1 Consumidor</p>	<p>BSTL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar los comentarios, en razón de que la definición de contrato de adhesión está con arreglo en lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley, además de que para efectos de la definición de proveedor que se prevé en el artículo 2 de la Ley, proveedor es: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p>
<p>5.2.10 Establecer la fecha, lugar y hora para la entrega, y en su caso, instalación del equipo terminal de telecomunicaciones.</p>	<p>TELMEX "5.2.10 Establecer la fecha y lugar para la entrega, y en su caso, instalación del equipo terminal de telecomunicaciones." GRUPO HEVI</p>	<p>El requisito de la hora se considera excesivo en virtud de que el mismo estará en función de la capacidad de la infraestructura técnica y operativa del proveedor. Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción: DECIMA PRIMERA.- En seguimiento al apartado de los Contratos de adhesión del "Proyecto" y referente al punto 5.2.11 el cual indica "Establecer que la fecha de inicio de cobro debe ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio." Esto es contrario a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que la misma establece efectivamente que no podrá iniciarse el cobro de un servicio cuando no se esté prestando el mismo, sin embargo, establece la opción "salvo pacto en contrario"</p>	<p>TELMEX, GRUPO HEVI, COFRESA ANTES DISH De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, modificar el numeral quedando como sigue: 5.2.10 Establecer la fecha, lugar y horario de entrega y/o instalación del equipo terminal de telecomunicaciones.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	COFRESA ANTES DISH	Referencia: Lugar, fecha y hora de entrega del equipo terminal de telecomunicaciones. Este punto será debatible en específico si los equipos terminales deben ser importados, o deben ser requeridos a algún punto en particular o algún lugar en particular, haciendo que el traslado por algún tercero obstaculice el cumplimiento de esta obligación, debería otorgarse un plazo de gracia para la instalación de los equipos.	
5.2.13 Establecer las causales de suspensión o interrupción del servicio de telecomunicaciones, así como las condiciones y plazos a los que se sujetará el proveedor para reanudar la prestación de dicho servicio.	ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "5.2.13 Establecer las causales de suspensión del servicio de telecomunicaciones, así como las condiciones y plazos a los que se sujetará el proveedor para reanudar la prestación de dicho servicio."	Las causales de interrupción del servicios pueden ser por diversos factores ajenos a los proveedores y en gran medida imprevisibles, siendo imposible que los proveedores enlisten en los contratos cada uno de estos supuestos, por lo que se propone la siguiente redacción:	ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL, De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en razón de que el proveedor establecerá dichas causales, además de que es necesario que el consumidor cuenta con la información sobre los términos y condiciones para la prestación del servicio, en términos de lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
	TELCEL Establecer las causales de suspensión e interrupción del servicio de telecomunicaciones, así como las condiciones y plazos a los que se sujetará el proveedor para reanudar la prestación de dicho servicio.	5.2.13 Se solicita a la autoridad eliminar la palabra interrupción, ya que las causales por las que se pueden dar son ajenas al proveedor, y en algunas ocasiones no depende del mismo la reanudación del servicio. Además que por ley ya se le da aviso a la autoridad reguladora de acuerdo a lo establecido en el PTFC y títulos de concesión dentro de los tiempos establecidos para tal efecto y las causas que lo origina, por lo anterior se propone la siguiente redacción:	
	CABLEVISION	Las causales están previstas en el Título de Concesión, por lo que esto es una sobre regulación innecesaria	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	CLARA LUZ ALVAREZ	Numeral 5.2.13. Este deberá incluir que por la suspensión o interrupción del servicio procederá la bonificación a que se refiere el numeral 5.2.14.	CLARA LUZ ALVAREZ De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentarios, en razón de que el numeral 5.2.14, es claro en su redacción, al establecer de manera expresa las consecuencia que derivan de las interrupciones o suspensiones del servicio.
	ADRIANA LABARDINI	Esto no parece lógico. Las fallas e interrupciones pueden deberse a muchas causas de hecho no de derecho. Lo importante es establecer la responsabilidad del proveedor por ellas. La suspensión es algo distinto y puede deberse a la falta de pago, no va en la misma categoría que la falla o interrupción.	ADRIANA LABARDINI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentario, en razón de que la promovente hace su comentario sustentada en un texto que no se encuentra en el Proyecto de Norma publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de abril de 2012, que fue el que se sometió a consulta pública
5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como compensación, al menos el 20% del monto del periodo de facturación en donde ocurrió la afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.	CANIETI De tal forma, el comentario de la Cámara va en el sentido de eliminar dichos numerales, además de adicionar en el numeral 5.2.14 que las bonificaciones proporcionales serán hechas solamente en el caso de fallas generalizadas y excluyendo las fallas derivadas de los equipos terminales.	12. La facultad de penalizar el incumplimiento de estándares de calidad es exclusiva de Cofetel. El numeral 5.2.14 establece la obligación de bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar en caso de que los servicios de telecomunicaciones no se presten en la forma y términos convenidos por causas imputables al proveedor, además de una bonificación del 20% del monto del periodo de facturación dentro del cual ocurrió la afectación. Así mismo, los numerales 5.2.15.3 y 5.2.15.4 establecen que el consumidor podrá terminar de manera anticipada y si responsabilidad alguna el contrato de adhesión en caso de que el proveedor incumpla con los estándares de calidad contratados.	CANIETI, ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, GRIPO HEVI, TELCEL, CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios, en razón de que si bien el Reglamento de Telecomunicaciones especifica en sus artículos 79, 81 y 158, lo relativo a la obligación de los proveedores de efectuar una bonificación a sus usuarios, por fallas en su red y en los servicios proporcionados y no cumplir con el programa de expansión y calidad a que se encuentran obligados en los términos de sus respectivas concesiones, también lo es que en materia de consumidor, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 92 y 92 bis, se establece en lo conducente que los consumidores tendrán

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>CANIETI considera que la imposición de una bonificación adicional del 20% del monto del periodo de facturación, así como dar por terminado de forma anticipada el contrato de adhesión, resultan ser sanciones que, además de estar desproporcionadas, escapan a las facultades de la Secretaría de Economía, además de ser totalmente ajenas al objetivo expreso de la norma de "que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses".</p> <p>En efecto,- la Secretaría de Economía excede sus facultades al pretender imponer una sanción adicional a las especificadas por la Ley Federal de Telecomunicaciones en su artículo 71, por incumplimiento de diversas disposiciones de la misma, en materia de continuidad de los servicios (fracción B. II.), cumplimiento de los títulos de concesión (fracción B. IV.), y de calidad en el servicio (de conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Calidad, en relación con la fracción C. V. del mencionado artículo).</p>	<p>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 y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. Además de que el pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.</p>
	<p>ANATEL, GRUPO IUSACELL "5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos por causas imputables al proveedor, éste debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar. En ningún caso se considerarán como imputables al proveedor los casos de fallas de servicio ocasionados por eventos naturales o de fuerza mayor, o debidas a las características técnicas y al estado de conservación del equipo móvil del usuario o a su uso en el interior de algunos edificios, sitios subterráneos, elevadores, helicópteros, o en lugares que presenten una concentración inusual de usuarios."</p>	<p>El presente numeral contraviene lo dispuesto en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones y los títulos de concesión otorgados a los proveedores, en virtud de que las bonificaciones son únicamente procedentes cuando se interrumpa el servicio por un tiempo mayor a 72 horas consecutivas después de haber sido reportado, por lo que se solicita adecuar el presente numeral a dicha disposición.</p> <p>Asimismo se considera que la compensación adicional a la bonificación resulta inequitativa y excesiva.</p> <p>Por lo que se propone la siguiente redacción:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>NEXTEL "5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos por causas imputables al proveedor, éste debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar. En ningún caso se considerarán como imputables al proveedor los casos de fallas del servicio ocasionadas por eventos naturales o de fuerza mayor, o debidas a las características técnicas y al estado de conservación del equipo móvil del usuario o a su uso en el interior de algunos edificios, sitios subterráneos, elevadores, helicópteros, o en lugares que presenten una concentración inusual de usuarios."</p>	<p>Es de conocimiento general que una de las excluyentes de responsabilidad civil es el caso fortuito o fuerza mayor, concepto que se encuentra plasmado en el Código Civil Federal en el artículo 1847, el cual a la letra dice: "Artículo 1847.- No podrá hacerse efectiva la pena cuando el obligado a ella no haya podido cumplir el contrato por hecho del acreedor, caso fortuito o fuerza insuperable." En congruencia con la disposición federal mencionada, el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones y los títulos de concesión otorgados a los proveedores, prevén que las bonificaciones son únicamente procedentes cuando se interrumpa el servicio por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas después de haber sido reportado, por lo que se solicita adecuar el presente numeral a dicha disposición. Asimismo se considera que la compensación adicional a la bonificación resulta inequitativa y excesiva. Por lo anterior el presente numeral pretende de manera arbitraria exceder lo establecido en Leyes Federales, por lo que a fin de no contravenir lo dispuesto en las misas, se propone la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELMEX "5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos por causas imputables al proveedor, éste debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar. En ningún caso se considerarán como imputables al proveedor los casos de fallas del servicio ocasionadas por eventos naturales o de fuerza mayor, o debidas a las características técnicas y al estado de conservación del equipo del consumidor":</p>	<p>El presente numeral contraviene lo dispuesto en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones y el Título de Concesión otorgado a mi representada, en virtud de que las bonificaciones son únicamente procedentes cuando se interrumpa el servicio por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas después de haber sido reportado, por lo que se solicita adecuar el presente numeral a dicha disposición. Asimismo se considera que la compensación adicional a la bonificación resulta inequitativa y excesiva.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	GRIPO HEVI	<p>DECIMA SEGUNDA.- Continuando con el apartado de los Contratos de adhesión del "Proyecto" y por lo que ve al punto 5.2.14 mismo que señala "Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como compensación, al menos el 20% del monto del periodo de facturación en donde ocurrió la afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones."</p> <p>Este supuesto implica una doble penalidad para el proveedor, al obligarlo a bonificar al consumidor la parte proporcional de un servicio que no haya dado y a ofrecer una compensación de al menos un 20% del monto de la facturación del cliente, resultando este numeral improcedente por causar un daño en exceso para el proveedor.</p> <p>Lo anterior toma fuerza en razón de que ni siquiera el Reglamento de Telecomunicaciones (encargado de normar los servicios que brinda mi representada), obliga al proveedor a realizar la bonificación y compensación que pretende el "Proyecto" se lleven a cabo, para efectos de claridad me permito transcribir el siguiente artículo del Reglamento de Telecomunicaciones, que a la letra dice:</p> <p>ARTICULO 81.- Cuando se interrumpa el servicio hacia la Red de telecomunicaciones es de el punto de conexión terminal del usuario, <u>por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas</u> después de haber sido reportado, los concesionarios bonificarán a los usuarios <u>la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción</u> aun cuando la</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p><i>suspensión se deba a caso fortuito o de fuerza mayor y sin perjuicio de la sanción administrativa a que hubiere lugar."</i></p> <p>..!" (Enfasis añadido).</p> <p>Como se observa con absoluta claridad del numeral transcrito, mi representada tiene la obligación de bonificar a sus usuarios por fallas en su servicio a partir de que transcurran 72 horas de la interrupción y en proporción al tiempo que haya durado la falla.</p>	
	<p>TELCEL</p> <p>Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como compensación, al menos el 20% del monto del periodo de facturación en donde ocurrió la afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones. En ningún caso se considerarán como imputables al proveedor los casos de fallas del servicio ocasionadas por eventos naturales o de fuerza mayor, o debidas a las características técnicas y al estado de conservación del equipo móvil del usuario o a las condiciones de uso en zonas garantizadas de servicio, en el interior de algunos edificios, sitios subterráneos, elevadores, helicópteros o en lugares que presenten una concentración inusual de usuarios.</p>	<p>5.2.14 El correlativo que se contesta, ya se encuentra regulado en el artículo 92 Ter de la LFPC, por lo que se podría prestar a una sobre regulación, en caso de que la autoridad determine dejarlo dentro la presente NOM se sugiere la siguiente redacción, tomando en cuenta lo ya establecido en el artículo 81 del reglamento de telecomunicaciones,:</p>	
	<p>CABLEVISION</p>	<p>Este numeral va en contra del Título de Concesión y el Reglamento de Telecomunicaciones, que hacen referencia a que en caso de que la prestación de servicios se vea interrumpida por más de 72 horas consecutivas, contadas a partir de la fecha establecida en el reporte respectivo, el Concesionario</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>bonificará a los usuarios la parte de la cuota correspondiente, al tiempo que duró la interrupción. Cualquier regulación adicional carece de sustento jurídico.</p> <p>El artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor prevé este tipo de bonificaciones cuando se traten de productos, lo que no es aplicable a la prestación de servicios.</p>	
<p>5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como compensación, al menos el 20% del monto del periodo de facturación en donde ocurrió la afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p>	<p>CONSEJO COFETEL</p>	<p>El Proyecto de NOM 184 tiene aspectos positivos en cuanto a información. Sin embargo, un análisis del Proyecto de NOM 184 permite advertir omisiones en su texto que permitan establecer los aspectos más importantes de las prácticas comerciales y los requisitos mínimos de los contratos de adhesión que son el objeto mismo del Proyecto de NOM 184. Por lo cual el Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Telecomunicaciones emite las siguientes observaciones para su consideración en la redacción final del Proyecto de NOM 184:</p> <p>7. Si el proveedor de telecomunicaciones no cumple con la calidad que exige la regulación respectiva y el consumidor desea dar por terminado el contrato –aun aquellos con plazo forzoso–, el consumidor lo podrá hacer sin responsabilidad para éste y sin el pago de penalidad alguna como actualmente lo dice el Proyecto de NOM 184, en tanto que el proveedor independientemente de la bonificación que prevé el Proyecto de NOM 184, deberá pagar una pena convencional equivalente a la que pagaría el consumidor de buscar la terminación anticipada del contrato. Cabe destacar que el Proyecto de NOM 184 en cuanto a la calidad de servicios móviles deberá mencionar expresamente el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.</p> <p>8.</p>	<p>CONSEJO COFETEL, OBSERVATEL, CLARA LUZ ALVAREZ</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando el comentarios, modificar el numeral quedando como sigue:</p> <p>5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>OBSERVATEL</p>	<p>En cuanto al numeral 7 de los comentarios del Consejo Consultivo de la Cofetel a la NOM, la razón por la que no se incluye la última porción de dicho comentario, deriva del hecho de que pueden surgir normas técnicas que regulen la calidad en otros servicios, por lo que en caso de incluir únicamente la referencia al Plan Técnico Fundamental de Calidad en el Servicio Local Móvil podría entenderse que otras normas no se tomarán en cuenta para la aplicación del supuesto de calidad que regula la NOM. Además, consideramos que la referencia contenida en el numeral 5.2.25 de la NOM, deja a salvo la obligación de cumplir con cualquier norma que regule la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluido el citado Plan Técnico.</p>	
	<p>CLARA LUZ ALVAREZ El numeral debe decir: "5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como compensación, al menos el 20% del monto del periodo de facturación en donde ocurrió la afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones". +</p>	<p>11. Numeral 5.2.14 debe modificarse la redacción, porque muchas veces los consumidores no reciben el servicio por el cual están pagando por causas no directamente imputables al proveedor (p. ej., falla en equipos o centrales del proveedor sin negligencia, ni culpa de éste). En todo caso el proveedor podrá repetir en contra del directamente responsable (p. ej., el fabricante de la central o de la empresa que cortó la fibra óptica al estar haciendo una construcción). Es como si acuerdo con el proveedor de garrafones de agua que le compraré 1 garrafón por semana por 20 pesos cada garrafón. Si por cualquier razón, aún no imputable al proveedor (p. ej., se descompone el camión repartidor) y el consumidor <u>no</u> recibe el garrafón en una semana en específico, el consumidor <u>no</u> tiene que pagar dicho garrafón. 18. Si el proveedor de telecomunicaciones no cumple con la calidad que exige la regulación respectiva y el consumidor desea dar por terminado el contrato –aún aquellos con plazo forzoso–, el</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		consumidor lo podrá hacer sin responsabilidad para éste y sin el pago de penalidad alguna, en tanto que el proveedor independientemente de la bonificación que prevé el numeral 5.2.14, deberá pagar una pena convencional equivalente a la que pagaría el consumidor de buscar la terminación anticipada del contrato.	
	<p>BSTL <i>"5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe bonificar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como compensación, al menos el 20% del monto del periodo de facturación en donde ocurrió la afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.</i> <u><i>En caso de que el proveedor actúe bajo el esquema de una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, éste será responsable frente a sus consumidores y el concesionario, a su vez, responsable con el proveedor, para la bonificación de la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que este último haya dejado de prestar a sus consumidores."</i></u></p>	<p>Se replica la argumentación hecha valer por el promovente en el numeral 2.1 Consumidor</p>	<p>BSTL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar los comentarios, en razón de que la definición de contrato de adhesión está con arreglo en lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley, además de que para efectos de la definición de proveedor que se prevé en el artículo 2 de la Ley, proveedor es: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p>
<p>5.2.15 Establecer las causales de cancelación o terminación anticipada, en su caso, señalando la responsabilidad de las partes.</p>	<p>BSTL <i>"5.2.15 Establecer las causales de cancelación o terminación anticipada, en su caso, señalando la responsabilidad de las partes.</i> <u><i>En caso de que el proveedor actúe bajo el esquema de una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, una de las causales de terminación anticipada podrá ser el caso en que el concesionario por cualquier causa deje de proveer la capacidad al</i></u></p>	<p>Se replica la argumentación hecha valer por el promovente en el numeral 2.1 Consumidor</p>	<p>BSTL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar los comentarios, en razón de que la definición de contrato de adhesión está con arreglo en lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley, además de que para efectos de la definición de proveedor que se prevé en el artículo 2 de la Ley,</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p><u>comercializador, en cuyo caso este último, sin penalización alguna, dará aviso por escrito con 30 días de anticipación al consumidor."</u></p>		<p>proveedor es: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p>
<p>5.2.15.1 En caso de que el consumidor no autorice la modificación de los términos y condiciones del contrato, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad alguna.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL</p> <p>"5.2.15.1 En caso de modificaciones al contrato que el consumidor no autorice y que no respondan a reformas legales o mandatos de autoridad administrativa o judicial competente, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato debiendo cubrir las penas convencionales especificadas."</p> <p>GRUPO HEV</p> <p>TELCEL</p> <p>En caso de modificaciones al contrato que el consumidor no autorice la modificación de los términos y condiciones del contrato y que no respondan a reformas legales o mandatos de autoridad administrativa o judicial competente, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato debiendo cubrir las penas convencionales especificadas sin responsabilidad alguna."</p>	<p>El presente inciso deja en estado de indefensión a los proveedores al no excluir resoluciones judiciales o actos de autoridad mediante los cuales se modifiquen las tarifas ofrecida, aunado que permite al usuario terminar el contrato con el proveedor sin cubrir penalidad alguna, por lo que se propone la siguiente redacción:</p> <p>DECIMA TERCERA.- En seguimiento al apartado de Contratos de adhesión del "Proyecto" y por lo que ve al punto 5.2.15.1 el cual establece "En caso de que el consumidor no autorice la modificación de los términos y condiciones del contrato, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad alguna." Dicha cancelación procederá únicamente cuando se vea afectado realmente el consumidor en una disminución de su servicio o menoscabo económico y no por simples cambios que no causen algún detrimento en el servicio o economía del cliente.</p> <p>5.2.15.1 Se sugiere a la autoridad la siguiente redacción, para establecer la excepción a la modificación o modificaciones que se deriven de resoluciones judiciales o administrativas o cambios en la legislación aplicable, ya que estas modificaciones no son responsabilidad del proveedor y en caso de aprobarse como están dejarían en estado de indefensión al mismo:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, GRUPO HEV, TELCEL</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUIPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en términos de lo dispuesto en el artículo 90 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>5.2.15.2 Establecer que el consumidor tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizarlo por el mismo medio en que contrato los servicios de telecomunicaciones. La cancelación del contrato no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados, y en su caso, al pago de la pena convencional que resulte aplicable.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "5.2.15.2 Establecer que el consumidor tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizar por el mismo medio en que contrato los servicios de telecomunicaciones y considerando la anticipación prevista en el contrato La cancelación del contrato no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados, y en su caso, al pago de la pena convencional que resulte aplicable."</p>	<p>Los contratos de los proveedores establecen la anticipación por la cual el usuario deberá solicitar la cancelación del contrato, por lo que se requiere sea incluido en el presente numeral, proponiendo la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios de ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL de en razón de lo siguiente: Una consecuencia para el consumidor al cancelar el contrato es el pago de las penas convencionales establecidas en el mismo, por lo que el sujetar al consumidor a un requisito de anticipación, que implica mantener el servicio y por consiguiente el pago por el mismo cuando ya existe una penalidad que debe de asumir el propio consumidor resulta desproporcionado y violatorio a sus derechos.</p>
	<p>TELCEL Establecer que el consumidor tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizarlo por el mismo medio en que contrato los servicios de telecomunicaciones <u>y considerando la anticipación prevista en el contrato</u>. La cancelación del contrato no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados, y en su caso, al pago de la pena convencional que resulte aplicable.</p>	<p>5.2.15.2 Se sugiere a la autoridad se añada la siguiente redacción:</p>	
	<p>CONSEJO COFETEL</p>	<p>El Proyecto de NOM 184 tiene aspectos positivos en cuanto a información. Sin embargo, un análisis del Proyecto de NOM 184 permite advertir omisiones en su texto que permitan establecer los aspectos más importantes de las prácticas comerciales y los requisitos mínimos de los contratos de adhesión que son el objeto mismo del Proyecto de NOM 184. Por lo cual el Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Telecomunicaciones emite las siguientes observaciones para su consideración en la redacción final del Proyecto de NOM 184: 7. Se deben establecer los pasos para la cancelación de los servicios de telecomunicaciones. El Proyecto de NOM 184 no puede sólo dejar a lo pactado en el contrato de adhesión, sino que debe establecer los pasos y tiempos máximos para que un consumidor lleve a cabo la cancelación.</p>	<p>CONSEJO COFETEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentarios en razón de lo siguiente: El objetivo de las NOM's si bien es regular cuestiones técnicas, establecer especificaciones técnicas de un alto grado de precisión para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los reglamentos o en la ley. También lo es que, su función no es ni puede ser la de reglamentar disposiciones de ley, no puede establecer obligaciones a los particulares, ni conceder derechos o permisos; solamente puede referirse a obligaciones previstas en leyes y reglamentos y especificarlas.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>GRUPO HAVI</p>	<p>DECIMA CUARTA.- Por lo que atiende al apartado de Contratos de adhesión del "Proyecto" y por lo que ve al punto 5.2.15.2 mismo que indica "Establecer que el consumidor tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizarlo por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones. La cancelación del contrato no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados, y en su caso, al pago de la pena convencional que resulte aplicable. Este punto traería consecuencias desfavorables ya que no existiría certidumbre sobre la efectiva cancelación del servicio, el medio para cancelar debe de ser por escrito, para que exista constancia fehaciente de la cancelación.</p>	<p>GRUPO HAVI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario ya que el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al consumidor, establece que los contratos de adhesión no podrán implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusiva. "ARTICULO 85.- ... <i>Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.</i></p> <p>En ese sentido, a efecto de dar mayor claridad y certeza al proyecto de norma, se modifica el numeral 5.2.15.2 quedando como sigue: 5.2.15.2 Establecer que el consumidor tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizar a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones. La cancelación del contrato no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados y, en su caso, al pago de la pena convencional que resulte aplicable.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>5.2.15.3 Establecer que en caso de que el proveedor no cumpla con la obligación establecida en el numeral 5.2.25 de esta norma, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL Por lo anterior y a fin de no dejar su interpretación al arbitrio de cualquier autoridad que no esté facultada para ello, se propone eliminar el presente numeral.</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en las leyes y disposiciones normativas aplicables, la única autoridad facultada para establecer y verificar los estándares de calidad de los operadores móviles es la Comisión Federal de Telecomunicaciones, y en caso de que cualquier otra autoridad pretenda contar con dichas atribuciones, se encontrará actuando fuera de sus atribuciones legales y limitada en sus verificaciones y resoluciones, al no contar con la capacidad técnica e infraestructura para determinar el incumplimiento de los proveedores al presente numeral.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando el comentarios eliminar dicho numeral para darle mayor claridad a la NOM</p>
	<p>TELMEX Eliminar el numeral</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en las leyes y disposiciones normativas aplicables, la única autoridad facultada para establecer y verificar los estándares de calidad a los prestadores de servicios de telecomunicaciones es la Comisión Federal de Telecomunicaciones, y en caso de que cualquier otra autoridad pretenda contar con dichas atribuciones, se encontrará actuando fuera de sus atribuciones legales y limitada en sus verificaciones y resoluciones, al no contar con la capacidad técnica e infraestructura para determinar el incumplimiento de los proveedores al presente numeral.</p> <p>Mi representada como sujeto regulado por la SCT y Cafetal tiene indicadores de calidad que están perfectamente establecidos en las concesiones que lo regulan. Considerando que ya existe una normatividad específica regulatoria por parte de la autoridad competente se propone eliminar el presente numeral.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	CABLEVISION	Conforme la normatividad en materia de telecomunicaciones, el incumplimiento a los estándares o índices de calidad no son una causal de terminación del contrato, sino de una sanción por parte de la Cofetel.	CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios, por las siguientes razones: De conformidad con lo dispuesto en los artículos, fracción III, 7, 82, 92, y 94, de la Ley Federal de Protección al Consumidor los proveedores de bienes y servicios, deben de proporcionar al consumidor, como un principios básicos en las relaciones de consumo; La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen; La obligación a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio;
5.2.15.4 Establecer que en caso de que el proveedor no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados o con los niveles de calidad contratados, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.	ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL Por lo anterior y a fin de no dejar su interpretación al arbitrio de cualquier autoridad que no esté facultada para ello, se propone eliminar el presente numera.	Conforme a lo dispuesto en las leyes y disposiciones normativas aplicables, la única autoridad facultada para establecer y verificar los estándares de calidad de los operadores móviles es la Comisión Federal de Telecomunicaciones, y en caso de que cualquier otra autoridad pretenda contar con dichas atribuciones, se encontrará actuando fuera de sus atribuciones legales y limitada en sus verificaciones y resoluciones, al no contar con la capacidad técnica e infraestructura para determinar el incumplimiento de los proveedores al presente numeral.	ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL, GRUPO HEVI De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, modificar dicho numeral, pasando a ser 5.2.15.3, en razón de que el numeral 5.2.15.3 se eliminó quedando de la siguiente manera: 5.2.15.3 Establecer que en caso de que el proveedor no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	TELMEX	Permitir que el consumidor pueda terminar unilateralmente de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna, va en contra del principio de libertad contractual en donde el consumidor se obliga a un plazo forzoso puesto que el proveedor considera la recuperación de las inversiones con motivo de la provisión tanto del servicio como el suministro del equipo terminal, por lo que el consumidor, cuando menos debe pagar la parte correspondiente para recuperar la inversión v/o pagar el importe de una renta por uso del servicios y suministro de refacciones o equipos periféricos.	convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.
	TELCEL Por lo anterior se solicita se elimine el correlativo	5.2.15.4 Dicha facultad ya está asignada a COFETEL. de acuerdo al artículo 9-A de la LFT, por lo anterior se podría presentar una sobre regulación en la ley.	
	GRUPO HEVI	DECIMA QUINTA.- En seguimiento al apartado de Contratos de adhesión del "Proyecto" y por lo que ve al punto 5.2.15.4 el cual indica "Establecer que en caso de que el proveedor no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados o con los niveles de calidad contratados, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste." Este numeral es sumamente subjetivo, deben establecerse causas específicas de cancelación de servicios, de lo contrario habría un sinfin de cancelaciones improcedentes y como resultado por ejemplo, un incremento considerable de quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor.	
5.2.16 Establecer las penas convencionales por incumplimiento al contrato de adhesión por alguna de las partes, las cuales deben ser recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.	ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL	Los operadores móviles contemplan en su contrato una pena convencional, la cual tiene como objeto el recuperar los gastos erogados por el equipo entregado, además de otros servicios, ya que conforme a lo manifestado en el numeral 2.9, dentro del	ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELCEL Solicita se elimine</p>	<p>plazo forzoso se integran costos de bienes y servicios de manera prorrateada a fin de que la erogación de los usuarios no sea excesiva y pueda ser accesible. Por lo anterior resulta inaplicable que las penas sean recíprocas y equivalentes, pues el suscriptor no incurre en los costos del proveedor. En varias disposiciones de la norma y de las leyes y disposiciones administrativas aplicables, así como en los títulos de concesión se establecen los casos en los que el suscriptor tiene derecho a recibir bonificación, por lo cual no resulta aplicable la pena convencional recíproca.</p> <p>5.2.16. Se solicita se elimine el presente numeral, ya que las penas convencionales no son sinalagmáticas. Además que las mismas se determinan. Conforme al plazo forzoso contratado, y se genera por servicios y bienes que se prorratean durante la duración del contrato.</p>	<p>Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario ya que el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al consumidor, establece que los contratos de adhesión no podrán implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusiva.</p> <p>“ARTICULO 85.- ... <i>Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.”</i></p> <p>En ese sentido, a efecto de armonizar el numeral 5.2.16 con lo dispuesto en dicho artículo este Comité aprueba modificar el término “equivalentes” por “equitativas” y queda de la siguiente manera: 5.2.16 Establecer las penas convencionales por incumplimiento al contrato de adhesión por alguna de las partes, las cuales deben ser recíprocas y equitativas para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.</p>
<p>5.2.17 Establecer que el proveedor podrá prestar servicios adicionales siempre y cuando el consumidor lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes.</p>	<p>CABLEVISION</p>	<p>Es una práctica que los servicios adicionales se soliciten vía telefónica, por lo que se debe reconocer este método.</p>	<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios, en razón de que de manera tácita, la vía telefónica puede ser un medio de contratación siempre y cuando así sea acordado por las partes.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>5.2.17.1 Establecer que el consumidor podrá dar por terminado la prestación de los servicios adicionales a los servicios originalmente contratados en el momento en lo que manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique proceda la suspensión o la cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “5.2.17.1 Establecer que el consumidor podrá dar por terminado la prestación de los servicios adicionales a los servicios originalmente contratados, observándose lo dispuesto en el artículo 86 ter fracción tercera de la Ley, sin que ello implique proceda la suspensión o la cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.”</p>	<p>Se considera necesario indicar que el presente numeral deberá apegarse a lo dispuesto en el artículo 86 ter fracción tercera de la LFPC, el cual prevé los requisitos para la cancelación de los servicios adicionales, por lo que se sugiere la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, aceptar los comentarios, quedando como sigue: 5.2.17.1 Establecer que sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley, el consumidor podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que el proveedor tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados</p>
	<p>TELCEL Establecer que el consumidor podrá dar por terminado la prestación de los servicios adicionales a los servicios originalmente contratados en el momento en lo que manifieste de manera expresa al proveedor, observándose lo dispuesto en el artículo 86 Ter fracción III de la Ley, sin que ello implique proceda la suspensión o la cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.</p>	<p>5.2.17.1 Se solicita a la autoridad se agregue la siguiente redacción, lo anterior va que esto se encuentra regulado en el artículo 86 Ter fracción III de la LFPC</p>	
<p>5.2.17.2 Establecer que el proveedor no podrá obligar al consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “5.2.17.2 Establecer que el proveedor no podrá obligar al consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados, a menos de que ello sea técnicamente ineludible.”</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en los Títulos de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgados por el Gobierno Federal a los operadores móviles, los Concesionarios no podrán obligar al usuario a adquirir bienes, servicios y/o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles, por lo que se sugiere la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC) analizó y decidió no aceptar el comentario en virtud de que el numeral de la NOM se encuentran conforme a los artículos 10, 58 y 86 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor la cual no establece ninguna salvedad.</p>
	<p>TELCEL Establecer que el proveedor no podrá obligar al consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados, <u>a menos de que ello sea técnicamente ineludible.</u>”</p>	<p>5.2.17.2 Se sugiere a la autoridad, se añada la siguiente redacción:</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>5.2.17.4 Establecer que el proveedor debe contar con una opción de productos o servicios por separado, que estará disponible para cualquier consumidor que así lo solicite.</p>	<p>NEXTEL, GRUPO IUSACELL "5.2.17.4 Establecer que el proveedor debe contar con una opción de productos o servicios adicionales, que estará disponible para cualquier consumidor que así lo solicite, en tanto ello sea técnicamente factible para el proveedor."</p> <p>TELMEX "5.2.17.4 Establecer que el proveedor debe contar con una opción de productos o servicios adicionales, que estará disponible para cualquier consumidor que así lo solicite, en tanto ello sea técnica, económica y financieramente factible para el proveedor. "</p> <p>TELCEL Establecer que el proveedor debe contar con una opción de productos o servicios adicionales, que estará disponible para cualquier consumidor que así lo solicite, <u>en tanto ello sea técnicamente factible para el proveedor.</u>"</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en los Títulos de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgados por el Gobierno Federal a los operadores móviles, los Concesionarios no podrán obligar al usuario a adquirir bienes, servicios y/o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles, por lo que existen servicios que técnicamente no pueden ser ofrecidos de manera separada, por lo que se propone la siguiente redacción:</p> <p>Esta disposición solamente sería aceptada si el proveedor está de acuerdo y tiene la viabilidad tecnológica, económica y financiera. Por lo anterior, se propone la siguiente redacción:</p> <p>5.2.17.4 Se sugiere a la autoridad se añada la siguiente redacción:</p>	<p>NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios modificar el numeral quedando como sigue: 5.2.17.4 Establecer que el proveedor debe contar con la opción de ofrecer al consumidor cada servicio adicional o producto por separado, para cualquier consumidor que así lo solicite.</p>
<p>5.2.18 Establecer que en caso de que el proveedor solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del consumidor, el proveedor debe asegurar de que la garantía otorgada no implique prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas. Las garantías deben ser devueltas al finalizar la relación contractual.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "5.2.18 Establecer que en caso de que el proveedor solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del consumidor, el proveedor debe asegurarse de que la garantía otorgada no implique prestaciones desproporcionadas."</p> <p>TELCEL Establecer que en caso de que el proveedor solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del consumidor, el proveedor debe asegurar de que la garantía otorgada no implique prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas. Las garantías deben ser devueltas al finalizar la relación contractual.</p>	<p>Se considera que los términos "abusivas" e "inequitativas" utilizadas en el presente numeral son subjetivos y pueden ser utilizados de manera arbitraria por la autoridad competente, por lo que se propone la siguiente redacción:</p> <p>5.2.18 Se sugiere la siguiente redacción, lo anterior en virtud de que los términos utilizados pueden ser entendidos de manera subjetiva y se pueden utilizar de manera arbitraria:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió considerando los comentarios, modificar el numeral quedando como sigue: 5.2.18 Establecer que en caso de que el proveedor solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del consumidor, el proveedor debe asegurar de que la garantía otorgada no implique prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas. Las garantías deben ser devueltas al finalizar la relación contractual, siempre y cuando no tenga adeudos pendientes con el proveedor.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	CABLEVISION	La garantía que se solicita a los clientes obedece a que éstos se quedan con equipo propiedad del concesionario; pero no existe justificación para requerir al concesionario garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, pues el cliente no está proporcionando algo que así lo amerite.	CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió no aceptar el comentario, en razón de que, en dicho numeral no se le exige al proveedor ninguna garantía sobre el cumplimiento de obligación alguna. Si no simple y sencillamente que la garantía que el consumidor le otorgue no contenga prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas
<p>5.2.19 Establecer que el proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio del consumidor, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados. Los consumidores podrán pactar con el proveedor para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes. El estado de cuenta y/o factura debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, se le debe dar a conocer por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "5.2.19 Establecer que el proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio del consumidor o por medios electrónicos por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados. Los consumidores podrán pactar con el proveedor para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes. El estado de cuenta y/o factura debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, se le debe dar a conocer por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados."</p> <p>TELCEL Establecer que el proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones</p>	<p>Actualmente los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuentan con la opción para los usuarios de recibir su facturación por medios electrónicos, por lo que se solicita se incluya como opción en el presente numeral. Por lo anterior se sugiere la siguiente redacción:</p> <p>5.2.19 Se sugiere se añada a la redacción del correlativo, que la factura pueda ser enviada por medios electrónicos o por cualquier otro método establecido por la legislación vigente:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar los comentarios en razón a lo establecido en los comentarios del numeral 5.2.9.2 el cual es aplicable al presente.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>contratados en el domicilio del consumidor, <u>por medios electrónicos o por cualquier otro establecido en la legislación vigente</u>, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados. Los consumidores podrán pactar con el proveedor para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.</p> <p>El estado de cuenta y/o factura debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, se le debe dar a conocer por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.</p>		
<p>5.2.20 Establecer el procedimiento, medios y lugares para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas, así como los tiempos en la atención de éstos.</p>			<p>CCNNSUICPC De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió considerando las modificaciones y a efecto de dar mayor claridad y certeza al proyecto de norma, modificar el numeral 5.2.20 quedando como sigue: 5.2.20 Establecer el procedimiento para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas, estableciendo los medios y lugares, así como los tiempos para la atención de éstas.</p>
<p>5.2.21 Establecer que el proveedor, para utilizar la información del consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios; para cederla o transmitirla a terceros; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso de dicho consumidor, su manifestación debe estar firmada o rubricada en</p>	<p>CANIETI De tal forma, el comentario de la Cámara va en el sentido de eliminar dicho numeral, o adecuarlo al objetivo de que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses, sin exceder las obligaciones que las mismas leyes</p>	<p>13. Obligar al proveedor a obtener el consentimiento del consumidor para utilizar su información para fines mercadotécnicos o publicitarios excede las disposiciones de la ley. El numeral 5.2.21 obliga al proveedor de servicios de telecomunicaciones a obtener el consentimiento expreso del consumidor para utilizar su información</p>	<p>CANIETI, ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios, modificar el numeral quedando como sigue:</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>cláusula visible a simple vista en el contrato de adhesión, o en un documento previsto para tal efecto, de conformidad con la Ley.</p>	<p>imponen. Para CANIETI es importante que todos nuestros afiliados se sujeten al marco legal que rige sus operaciones en el País, sin embargo es importante que éstos gocen de las mejores condiciones legales y comerciales a fin de ofrecer más y mejores servicios a los consumidores, gozando de la igualdad y equidad en sus relaciones como proveedores y consumidores, por tanto, como se plasmó en los comentarios que hacemos llegar, la Secretaria de Economía, si bien debe velar y tutelar los derechos protegidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, también debe velar por los proveedores quienes prestan servicios de telecomunicaciones, invirtiendo capitales en el país para la generación de empleos con el fin de impulsar la economía y el desarrollo de México en el ámbito económico y tecnológico, por lo que pedimos que el Proyecto establezca una verdadera relación de igualdad y equidad, en las relaciones entre consumidores y proveedores a fin de evitar situaciones de discrecionalidad por parte de la Autoridad encargada de velar por el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana antes comentada.</p>	<p>para fines mercadotécnicos o publicitarios; para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios; o para cederla o transmitirla a terceros. La forma específica para el consentimiento expreso es la firma o rúbrica en cláusula visible a simple vista en el contrato de adhesión, o en documento previsto para tal efecto de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). La obligación establecida por este numeral excede las disposiciones tanto de la Ley Federal de Protección al Consumidor como de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP). El artículo 17 de la LFPC a la letra dice:</p> <p><i>"El consumidor podrá exigir directamente a proveedores específicos y a empresas que utilicen información sobre consumidores' con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad. Asimismo, el consumidor podrá exigir en todo momento a proveedores y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, que la información relativa o él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, salvo que dicha cesión o transmisión sea determinada por una autoridad judicial."</i></p> <p>Es decir, el consumidor tiene la facultad de exigir que NO le sea enviada publicidad o su información no sea transmitida a terceros, y que los proveedores están obligados a actuar conforme a esta exigencia. Incluso el artículo 18 de la misma LFPC faculta a la Procuraduría Federal del</p>	<p>5.2.21 Establecer que el proveedor, para utilizar la información del consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios; para transferirla a terceros; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso de dicho consumidor, su manifestación debe estar firmada o rubricada en cláusula visible a simple vista en el contrato de adhesión, o en un documento previsto para tal efecto, de conformidad con la Ley.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>Consumidor a llevar un registro público de consumidores que NO deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. De lo anterior se desprende que los proveedores no tienen restricción para ofrecer bienes, productos o servicios, o enviar publicidad a los consumidores en tanto no hayan expresado su voluntad en contrario, sin perjuicio de lo que determinen otras leyes aplicables.</p> <p>Las anteriores observaciones contrastan con el contenido del numeral 5.2.21 que establece al proveedor la obligación de solicitar consentimiento del consumidor para tales efectos, por lo que el proveedor está restringido en este sentido, en tanto no cuente con dicho consentimiento.</p> <p>Sirva de refuerzo a lo mencionado, el hecho de que la LFPDPPP establece en su artículo 8 que todo tratamiento de datos personales, entendidos éstos como cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, estará sujeto al consentimiento de su titular. El mismo artículo 8 establece que las modalidades del consentimiento puede ser verbal, escrita, por medios electrónicos u otros, e incluso se entenderá que el titular consiente el tratamiento de sus datos cuando habiéndose puesto a disposición el aviso de privacidad, el consumidor no manifieste su oposición. Es decir, la LFPDPPP no limita la modalidad del consentimiento al otorgado por escrito mediante el contrato de adhesión que a efectos de prestar los servicios de telecomunicaciones los proveedores celebren con los consumidores.</p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "5.2.21 Establecer que para el tratamiento de los datos personales de los suscriptores el proveedor deberá hacerlo conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales, y obtener su consentimiento para utilizar la información con fines mercadológicos y publicitarios; para cederla o transmitirla a terceros así como para enviarle publicidad, al momento de recabar la información, dando a conocer el Aviso de Privacidad y proporcionando los medios necesarios para ejercer sus derechos ARCO."</p>	<p>El presente numeral implica una obligación superior a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, en virtud de que dicha disposición establece las modalidades del consentimiento, sin limitar o exigir que sea de manera escrita mediante el contrato de adhesión. Por lo anterior se propone la siguiente redacción:</p>	
	<p>TELMEX Propone, eliminar dicho numeral.</p>	<p>A la fecha, el titular del ejecutivo federal no ha expedido el reglamento específico relacionado con la información al consumidor con fines mercadotécnicos y publicitarios. Por lo anterior se propone, eliminar dicho numeral.</p>	
	<p>TELCEL Establecer que el proveedor, para utilizar que la información del consumidor sólo podrá ser utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios; para cederla o transmitirla a terceros; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso de dicho consumidor, su manifestación debe estar firmada o rubricada en cláusula visible a simple vista en el contrato de adhesión, o en un documento previsto para tal efecto, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.</p>	<p>5.2.21 Se sugiere a la autoridad la siguiente redacción, ya que lo anterior se encuentra regulado dentro de la LFPC y a través del Registro Público de Consumidores:</p>	
<p>5.2.22 Establecer que la PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del contrato de adhesión.</p>	<p>NEXTEL "5.2.2 Establecer que la PROFECO es competente en la vía administrativa, dentro de sus atribuciones legales, en caso de presentarse alguna controversia con el objeto de someterse al procedimiento conciliatorio de dicha dependencia."</p>	<p>PROFECO será competente en la vía administrativa caso de presentarse alguna controversia, excepto lo relativo en materia de calidad de los servicios, lo cual compete únicamente a COFETEL, y será con el objeto de someterse al procedimiento conciliatorio de dicha dependencia. Por lo anterior se propone la siguiente redacción:</p>	<p>NEXTEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta el comentario en razón de que se trata de una disposición establecida en el artículo 86 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>5.2.24 Establecer los estándares de calidad del servicio con los que serán prestados los servicios de telecomunicaciones contratados.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL 5.2.24 Eliminar este numeral</p>	<p>Conforme a lo dispuesto en las leyes y disposiciones normativas aplicables, la única autoridad facultada para establecer y verificar los estándares de calidad de los operadores móviles es la Comisión Federal de Telecomunicaciones, y en caso de que cualquier otra autoridad pretenda contar con dichas atribuciones, se encontrará actuando fuera de sus atribuciones legales y limitada en sus verificaciones y resoluciones, al no contar con la capacidad técnica e infraestructura para determinar el incumplimiento de los proveedores al presente numeral. Por lo anterior y a fin de no dejar su interpretación al arbitrio de cualquier autoridad que no esté facultada para ello, se propone eliminar el presente numeral.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando el comentarios eliminar dicho numeral para darle mayor claridad a la NOM.</p>
<p>5.2.25 Establecer que el proveedor se obliga a cumplir con los lineamientos que la autoridad competente establezca en cuanto a los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones prestados, y en su caso, con lo que el proveedor ofrezca, publique o se obligue con el consumidor.</p>	<p>BSTL, <i>"5.2.25 Establecer que el proveedor se obliga a cumplir con los lineamientos que la autoridad competente establezca en cuanto a los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones prestados. En el caso de que el proveedor actúe bajo el esquema de comercializadora de servicios de telecomunicaciones, los concesionarios deberán cumplir con los lineamientos antes mencionados a fin de garantizar que el comercializador pueda cumplir con los mismos frente a sus consumidores. En ambos casos el proveedor será responsable con el consumidor con lo que, y en su caso, en la que el proveedor ofrezca, publique o se obligue con el consumidor."</i></p>	<p>Se replica la argumentación hecha valer por el promoviente en el numeral 2.1 Consumidor, además de lo siguiente: Lo anterior, tiende a nivelar la responsabilidad de los comercializadores de servicios de telecomunicaciones y ajustarse a la realidad de las operaciones que pueden enfrentar los permisionarios, así como establecer la obligación de los concesionarios que otorgan a los permisionarios las condiciones previstas en la NOM para que estos últimos puedan hacer frente a sus obligaciones conforme a la propia NOM.</p>	<p>BSTL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no aceptar el comentarios en razón de que como se señalo, el artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece la definición de consumidor, y en ella no distingue a los proveedores por las relaciones contractuales que se den entre los propios proveedores sino única y exclusivamente en sus relaciones comerciales con los consumidores. Sin embargo y considerando los comentarios efectuados en materia de estándares de calidad, se determino eliminar dicho numeral para darle mayor claridad a la NOM.</p>
<p>6 GARANTIAS 6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que en su caso ofrezca el proveedor deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes al momento de la entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y deben cumplir con lo siguiente:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL "6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que en su caso ofrezca el fabricante deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, al momento de la entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y deben cumplir con lo siguiente:"</p>	<p>El presente numeral excede lo establecido por el artículo 78 y 79 de la LFPC. El artículo 79 hace exigible la garantía indistintamente al productor, importador o distribuidor, mientras que el artículo 78 exige que la garantía sea expedida por escrito y de manera clara y precisa, sin obligar a su entrega con firma y sello, por lo que se solicita que la presente disposición se apegue a lo dispuesto en la LFPC, proponiendo la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELMEX, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta los comentarios modificar el numeral quedando como sigue: 6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, el proveedor debe asegurarse que las garantías que en su</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELMEX "6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que en su caso ofrezca el proveedor o el fabricante, deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes al momento de la entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y deben cumplir con lo siguiente:"</p>	<p>El presente numeral excede lo establecido por los artículos 79 de la LFPC, al poder exigirse indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor, por lo que se solicita que el la presente de disposición se apegue a lo dispuesto en la LFPC, proponiendo así la siguiente redacción:</p>	<p>caso se ofrezcan en los equipos terminales de telecomunicaciones deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes al momento de la entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y deben cumplir con lo siguiente:</p> <p>a) Especificar claramente por lo menos, su alcance, vigencia, (fecha de inicio y conclusión), cobertura (las partes del equipo que cuentan con la misma), condiciones y excepciones en su cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 77 al 84 de la Ley.</p> <p>b) Establecer el procedimiento y ubicación de los lugares en los que el consumidor solicite el cumplimiento de la garantía, el horario, teléfonos de atención, así como la dirección de Internet para consultarlo.</p>
	<p>TELCEL Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que en su caso ofrezca el proveedor o el fabricante deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes al momento de la entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y deben cumplir con lo siguiente:</p>	<p>Se debe establecer que la garantía la otorga el fabricante, porque como se encuentra la NOM solo sería responsabilidad del concesionario siendo contrario a la LFPC no reconociendo el principio de solidaridad del mismo, lo cual podría dejar en estado de indefensión a los consumidores.</p>	
<p>6.1.1 Estar escrita en idioma español en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de que además se exprese en otro idioma, en caso de controversia o diferencia prevalecerá la versión en idioma español.</p>			<p>CCNNSUICPC De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando la modificación al numeral 6.1, eliminar este numeral.</p>
<p>6.1.2 Establecer el procedimiento y ubicación de los lugares para que el consumidor solicite su cumplimiento, así como el horario y teléfonos de atención.</p>			<p>CCNNSUICPC De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando la modificación al numeral 6.1, eliminar este numeral.</p>
<p>6.1.3 Debe especificar claramente por lo menos, su alcance, vigencia (fecha de inicio y conclusión), duración, cobertura (las partes del equipo terminal de telecomunicaciones que cuentan con la misma) y condiciones de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 77 al 84 de la Ley.</p>			<p>CCNNSUICPC De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando la modificación al numeral 6.1, eliminar este numeral.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>6.1.4 El proveedor debe informar por escrito si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “6.1.4 El fabricante debe informar por escrito si la garantía otorgada por el mismo procede o no, estableciendo los motivos de tal situación.”</p>	<p>El presente numeral excede lo establecido por el artículo 79 de la LFPC. Al poder exigirse indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor, por lo que se solicita que la presente disposición se apegue a lo dispuesto en la LFPC, proponiendo la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta los comentarios en razón de que como se señala en el artículo 79 de la LFPC, al poder exigirse indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor, cuestión que se solventa con el procedimiento para hacer válida la garantía que se establezca en la póliza correspondiente.</p>
	<p>TELCEL 6.1.4 El fabricante proveedor debe informar por escrito si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.</p>		
<p>6.1.4.1 En caso de que proceda la garantía el proveedor entregará un documento donde establezca las reparaciones realizadas al amparo de la misma.</p>	<p>NEXTEL, GRUPO IUSACELL 6.1.4.1 En caso de que proceda la garantía el fabricante entregará un documento donde establezca las reparaciones realizadas al amparo de la misma.</p>	<p>El presente numeral excede lo establecido por el artículo 79 de la LFPC. al poder exigirse indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor, por lo que se solicita que la presente disposición se apegue a lo dispuesto en la LFPC, proponiendo la siguiente redacción:</p>	<p>NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta los comentarios en razón de que como se señala en el artículo 79 de la LFPC, al poder exigirse indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor, cuestión que se solventa con el procedimiento para hacer válida la garantía que se establezca en la póliza correspondiente.</p>
	<p>TELCEL 6.1.4.1 En caso de que proceda la garantía el fabricante proveedor entregará un documento donde establezca las reparaciones realizadas al amparo de la misma.</p>		
<p>6.1.4.2 En caso de que no proceda la garantía, el consumidor podrá solicitar al proveedor el informe del fabricante o de quien ofrezca la garantía sobre tal situación.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “6.1.4.2 En caso de que no proceda la garantía, el consumidor podrá solicitar al proveedor el informe del fabricante o de quien ofrezca la garantía sobre tal situación.”</p>	<p>El presente numeral excede lo establecido por el artículo 79 de la LFPC, al poder exigirse indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor, por lo que se solicita que la presente disposición se apegue a lo dispuesto en la LFPC, proponiendo la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta los comentarios en razón de que como se señala en el artículo 79 de la LFPC, al poder exigirse indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor, cuestión que se solventa con el procedimiento para hacer válida la garantía que se establezca en la póliza correspondiente.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
<p>6.2 El proveedor debe ser responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el equipo terminal de telecomunicaciones mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “6.2 El fabricante debe ser responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el equipo terminal de telecomunicaciones mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.”</p> <p>TELCEL 6.2 El fabricante proveedor debe ser responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el equipo terminal de telecomunicaciones mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.</p>	<p>El presente numeral excede lo establecido por el artículo 79 de la LFPC, al poder exigirse indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor, por lo que se solicita que la presente disposición se apegue a lo dispuesto en la LFPC, proponiendo la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta los comentarios en razón de que como se señala en el artículo 79 de la LFPC, al poder exigirse indistintamente la garantía al productor, importador o distribuidor, cuestión que se solventa con el procedimiento para hacer válida la garantía que se establezca en la póliza correspondiente.</p>
<p>TRANSITORIOS SEGUNDO.- La obligación de los proveedores para registrar sus modelos de contrato de adhesión ante PROFECO establecida en el numeral 5.2 del presente proyecto de norma oficial mexicana entrará en vigor 120 días naturales posteriores a su publicación como norma oficial mexicana definitiva en el Diario Oficial de la Federación</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “SEGUNDO.- La obligación de los proveedores para registrar sus modelos de contrato de adhesión ante PROFECO establecida en el numeral 5.2 del presente proyecto de norma oficial mexicana entrara en vigor 365 días naturales posteriores a su publicación como norma oficial mexicana definitiva en el Diario Oficial de la Federación.”</p> <p>TELCEL SEGUNDO.- La obligación de los proveedores para registrar sus modelos de contrato de adhesión ante PROFECO establecida en el numeral 5.2 del presente proyecto de norma oficial mexicana entrara en vigor 365 días naturales posteriores a su <u>publicación entrada en vigor</u> como norma oficial mexicana definitiva en el Diario Oficial de la Federación</p>	<p>El plazo establecido en el presente numeral, resulta insuficiente para que los proveedores den cumplimiento al mismo, en virtud de que para dar cumplimiento al presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, los proveedores deberán realizar cambios a sus sistemas operativos, además de las diversas modificaciones y adecuaciones que en su caso deberán realizar a sus procesos interno, por lo que se sugiere la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta el comentario en razón de que se trata un plazo considerable, aunado a que si se autoriza un mayor plazo va en perjuicio de los consumidores.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
	<p>TELCEL TERCERO.- El registro de los modelos de contrato de adhesión referentes a la prestación de servicios en materia de telecomunicaciones inscritos en el Registro Público de Contratos de Adhesión a cargo de la PROFECO quedarán cancelados una vez que esta el presente proyecto de norma oficial mexicana entre en vigor como norma oficial mexicana definitiva, en virtud de que no se adecuan a las disposiciones legales vigentes. Lo anterior, no implica que los proveedores que contaban con el registro de sus modelos de contratos de adhesión, se eximan de las obligaciones que hayan contraído con los consumidores, ni que dejen de cumplir con las disposiciones legales que resulten aplicables.</p>		<p>TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando el comentarios eliminar dicho numeral para darle mayor claridad a la NOM</p>
	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL “QUINTO.- Sin perjuicio a lo señalado en los artículos segundo y tercero transitorios, los contratos vigentes previamente celebrados a la entrada en vigor del registro de los contratos de adhesión de acuerdo con la presente norma, continuarán vigentes.”</p>	<p>Por último se considera necesario precisar que el presente proyecto únicamente será obligatorio para aquellos contratos que sean celebrados posteriormente a la entrada en vigor del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, por lo que se propone incluir un artículo transitorio en la siguiente redacción:</p>	<p>ANATEL, NEXTEL, GRUPO IUSACELL, TELCEL De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta el comentario en razón de que se eliminaron los artículos transitorios tercero y cuarto.</p>
	<p>TELCEL “QUINTO.- Sin perjuicio a lo señalado en los artículos segundo y tercer transitorios, los contratos vigentes previamente celebrados a la entrada en vigor del registro de los contratos de adhesión de acuerdo con la presente norma, continuarán vigentes.”</p>	<p>Se sugiere a la autoridad la inclusión de un artículo quinto transitorio:</p>	
	<p>CABLEVISION</p>	<p>Novena. Es importante resaltar que el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011 que se pretende emitir, no se apega en lo más mínimo a la naturaleza jurídica del objeto de la norma oficial mexicana, ya que su finalidad es regular cuestiones técnicas, es decir, establecer especificaciones técnicas de un alto grado de precisión</p>	<p>CABLEVISION De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta los comentarios por las mismas consideraciones que este Comité hizo valer en la contestación a los comentarios mediante los cuales la promotente</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los reglamentos o en la ley. Por lo mismo, su función no es ni puede ser la de reglamentar disposiciones de ley, no puede establecer obligaciones a los particulares, ni conceder derechos o permisos; solamente puede referirse a obligaciones previstas en leyes y reglamentos y especificarlas.</p> <p>Sabemos, además, que no por haber sido emitidas por órganos de la administración pública federal, son actos administrativos, por lo que debemos atender a su contenido; en consecuencia, son prescripciones técnicas que se dirigen a la generalidad de sujetos a quienes es aplicable, y se componen de supuestos abstractos e impersonales, por lo tanto estamos hablando de auténticas disposiciones jurídicas generales. No obstante, no debemos cometer el error de pensar que por ello pueden las Normas Oficiales Mexicanas contener reglas de conducta, pues esa no es su naturaleza.</p> <p>Asimismo, lo establece el propio artículo 3 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización el cual señala:</p> <p>ARTICULO 3o.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:</p> <p>(...)</p> <p>XI. Norma oficial mexicana: <u>la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación,</u> así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación;</p>	<p>que invocaba la inconstitucionalidad del proyecto de norma oficial mexicana, respuesta que para los efectos legales a que haya lugar se replica en esta respuesta.</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PUBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>(...)</p> <p>En este orden de ideas el proyecto de norma oficial mexicana que se pretende emitir va más haya de la naturaleza jurídica de lo que es una norma oficial mexicana, por lo que resulta inconstitucional que la norma oficial mexicana prevea un capítulo de definiciones que no obstante ya se encuentra definidas en las leyes de cada materia, lo que demuestra como la norma oficial mexicana pretende introducir nuevos elementos que no se apegan al precepto legal antes aludido, por lo que dicha norma no propone una regulación técnica y se enfoca a legislar e insertar nuevas figuras jurídicas.</p>	
<p>TERCERO.- El registro de los modelos de contrato de adhesión referentes a la prestación de servicios en materia de telecomunicaciones inscritos en el Registro Público de Contratos de Adhesión a cargo de la PROFECO quedarán cancelados una vez de que el presente proyecto de norma oficial mexicana entre en vigor como norma oficial mexicana definitiva, en virtud de que no se adecuan a las disposiciones legales vigentes. Lo anterior, no implica que los proveedores que contaban con el registro de sus modelos de contratos de adhesión, se eximan de las obligaciones que hayan contraído con los consumidores, ni que dejen de cumplir con las disposiciones legales que resulten aplicables.</p>	<p>CABLEVISION</p>	<p>Décimo. Finalmente y como último comentario el Tercer transitorio que refiere el proyecto de norma oficial mexicana es violatorio de garantías individuales, en razón de que resulta ilegal de que con dicha norma se pretenda cancelar los derechos adquiridos de los prestadores de servicios que tiene registrados sus contratos de adhesión antes la Procuraduría Federal del Consumidor, así como ante las autoridades correspondientes.</p> <p>El derecho adquirido se puede definir como el acto realizado que introduce un bien, una facultad o un provecho al patrimonio de una persona, y ese hecho no puede afectarse, ni por la voluntad de quienes intervinieron en el acto, ni por disposición legal en contrario; la expectativa del derecho es una pretensión de que se realice una situación jurídica concreta, conforme a la legislación vigente en un momento determinado.</p> <p>Sirve de apoyo a lo anterior la siguiente tesis:</p> <p><i>[TA]; 7a. Epoca; Pleno; S.J.F.; 145-150 Primera Parte; Pág. 53</i></p> <p>DERECHOS ADQUIRIDOS Y EXPECTATIVAS DE DERECHO, CONCEPTO DE LOS, EN MATERIA DE RETROACTIVIDAD DE LEYES</p>	<p>CABLEVISION</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios eliminar dicho numeral para darle mayor claridad a la NOM</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p><i>El derecho adquirido se puede definir como el acto realizado que introduce un bien, una facultad o un provecho al patrimonio de una persona, y ese hecho no puede afectarse, ni por la voluntad de quienes intervinieron en el acto, ni por disposición legal en contrario; la expectativa del derecho es una pretensión de que se realice una situación jurídica concreta, conforme a la legislación vigente en un momento determinado.</i></p> <p><i>Amparo en revisión 4226/76. María Luisa Flores Ortega y coagraviados. 17 de febrero de 1981. Unanimidad de veintiún votos. Ponente: María Cristina Salmorán de Tamayo.</i></p> <p><i>Séptima Epoca, Primera Parte: Volumen 78, página 43. Amparo en revisión 3812/70. Inmobiliaria Cali, S.C. y coagraviados (acumulados). 24 de junio de 1975. Unanimidad de dieciséis votos. Ponente: J. Ramón Palacios Vargas. Secretario: Guillermo Baltazar Alvear.</i></p> <p><i>[TA]; 5a. Epoca; 2a. Sala; S.J.F.; XL; Pág. 1564</i></p> <p>DERECHOS ADQUIRIDOS</p> <p><i>Siendo la ley el origen de todos los derechos de los individuos, en su relaciones con los demás, y con el Estado, debe investigarse, en cada caso, el origen del derecho controvertido, su inmutabilidad, su posibilidad de transformación o su desaparición final, según la naturaleza del derecho y el desenvolvimiento de los acontecimientos sociales, que llevan al legislador a dictar nuevas leyes. Si el desarrollo de las circunstancias que dan nacimiento a un derecho privado, tiene lugar, integralmente, durante la vigencia de la ley que lo estatuye, es fácil fijar el alcance de ese derecho; pero si no ha sido así, habrá que examinar el caso, para investigar qué derechos pueden reputarse ya adquiridos, y no susceptibles de ser desconocidos por la nueva</i></p>	

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p><i>ley, y distinguirlos de las expectativas de derecho, que no pudieron entrar al patrimonio individual, porque las mismas normas legales hicieron imposible su adquisición; pues conforme a nuestro régimen constitucional, ningún derecho adquirido puede ser arrebatado, ni aun por mandato posterior del legislador, salvo cuando fuese dictado como ordenamiento expreso del poder constituyente, ya que toda aplicación retroactiva de la ley, viola las garantías que consigna el artículo 14 constitucional.</i></p> <p><i>Queja en amparo administrativo 345/32. Secretaría de Educación Pública. 17 de febrero de 1934. Mayoría de tres votos. Disidentes: José López Lira. y Luis M. Calderón. Relator: José López Lira.</i></p> <p>En este sentido la inscripción que han realizado los prestadores de servicio de los contratos de adhesión ante las diferentes autoridades, no pueden ser canceladas por la simple entrada en vigor de una norma oficial mexicana en razón de que se estaría dando efectos retroactivos a una ley violentando las garantías individuales que consagra el artículo 14 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p>	
	<p>COFRESA ANTES DISH</p>	<p>COMENTARIOS FINALES COFRESA ANTES DISH :</p> <p>Por lo que respecta al contenido del Proyecto en general cumple con los estándares normales para la prestación de servicios de telecomunicaciones a través de una red pública de telecomunicaciones.</p> <p>No obstante lo anterior, el contenido del Proyecto carece de las especificaciones y características que corresponden al servicio denominado como "servicios de telecomunicaciones"; la autoridad no señala el aspecto técnico que para este tipo de servicios es indispensable, en franco incumplimiento a la LFSMN</p>	<p>COFRESA ANTES DISH</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, no acepta los comentarios por las mismas consideraciones que este Comité hizo valer en la contestación a los comentarios mediante los cuales la promovente que invocaba la inconstitucionalidad del proyecto de norma oficial mexicana, respuesta que para los efectos legales a que haya lugar se replica en esta respuesta. Adicionalmente es de señalarse que el objetivo</p>

PROYECTO PUBLICADO PARA CONSULTA PÚBLICA	CAMBIO PROPUESTO	FUNDAMENTACION DEL CAMBIO	RESPUESTA
		<p>art. 41 Fr. III. También omite señalar los métodos de prueba, aplicables (metodología) y en su caso los de muestreo.</p> <p>No podemos dejar pasar el argumento establecido en la sentencia de segunda instancia de fecha 13 de febrero de 2012, emitida por el Tercer Tribunal Unitario en Materia Civil y Administrativa del Primer Circuito, del que me nos permitimos tomar la idea siguiente:</p> <p>No se advierte que el Proveedor tenga la obligación de someterse ante la jurisdicción de PROFECO para efecto de dar cumplimiento a elementos normativos para la comercialización y/o prestación de servicios de telecomunicaciones, ni del contrato que ampare tales supuestos, ya que estas actividades se encuentran expresamente reguladas por el Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos (RSTAR) en relación con la Ley Federal de Telecomunicaciones, disposiciones que son en sí mismas "elementos normativos para la comercialización y/o prestación de servicios de Telecomunicaciones cuando se utilice una red pública de telecomunicaciones", y que se explican por sí mismos (cuando se refieren a la Secretaría se trata de la SCT) se regula por estas disposiciones legales y la competente para conocer es de la SCT.</p>	<p>de este proyecto de norma y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, es el de establecer los elementos de información comercial y de contenido mínimo en los contratos de adhesión.</p>
<p>CUARTO- PROFECO deberá realizar las anotaciones correspondientes en el Registro Público de Contratos de Adhesión de aquellos modelos de contrato de adhesión que se cancelarán, para los efectos legales a que haya lugar, en términos de lo dispuesto en el artículo tercero transitorio del presente proyecto de norma oficial mexicana.</p>			<p>CCNNSUICPC</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 fracción II, 64 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, CCNNSUICPC analizó y decidió, considerando los comentarios eliminar dicho numeral para darle mayor claridad a la NOM</p>

México, D.F., a 23 de julio de 2012.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, **Christian Turégano Roldán**.- Rúbrica.