

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.

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

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-184-SCFI-2011 PRACTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES.

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 XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracción III, 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 33 de su Reglamento y 19 fracciones I, XIV y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, expide para consulta pública 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", a efecto de que dentro de los siguientes 60 días naturales los interesados presenten sus comentarios ante el CCNNSUICPC, ubicado en Av. Puente de Tecamachalco No. 6, Col. Lomas de Tecamachalco, Sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, código postal 53950, Estado de México, teléfono 52 29 61 00, extensiones 34104 y 34146 o bien a los correos electrónicos sandra.sanchez@economia.gob.mx y/o valeriano.rodarte@economia.gob.mx, para que en los términos de la Ley de la materia se consideren en el seno del Comité que lo propuso.

México, D.F., a 22 de marzo 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.

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-184-SCFI-2011, PRACTICAS COMERCIALES - ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACION Y/O PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES

PREFACIO

En la elaboración del presente proyecto de norma oficial mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

SECRETARIA DE ECONOMIA

Dirección General de Normas.

Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital.

COMISION FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios.

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

INDICE

Capítulo

- Objetivo y campo de aplicación
- Definiciones
- Disposiciones Generales
- Elementos Informativos
- De los contratos de adhesión
- Garantías
- Verificación
- Bibliografía
- Concordancia con normas internacionales

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.

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.

2. Definiciones

Para efectos de este proyecto de norma oficial mexicana, se establecen las siguientes definiciones:

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.

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.

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.

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.

2.5 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.6 Ley de la materia

Ley Federal de Telecomunicaciones.

2.7 NOM

El presente proyecto de norma oficial mexicana.

2.8 Planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones

Conjunto de servicios de telecomunicaciones que ofrece el proveedor de forma empaquetada o combinada por un precio o tarifa única.

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.

2.10 PROFECO

A la Procuraduría Federal del Consumidor.

2.11 Proveedor

Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión para instalar, operar y explotar una red de telecomunicaciones o con un permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario o un registro como prestador de servicios de valor agregado o bien, cualquier persona que cuente con la

autorización respectiva para comercializar, explotar o distribuir los servicios de telecomunicaciones, a nombre y/o por cuenta del concesionario, permisionario o registratario.

2.12 Red de telecomunicaciones

Sistema integrado por medios de transmisión, tales como canales o circuitos que utilicen bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, enlaces satelitales, cableados, redes de transmisión eléctrica o cualquier otro medio de transmisión, así como, en su caso, centrales, dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario.

2.13 Red pública de telecomunicaciones

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.

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.

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.

2.16 Servicios de Telecomunicaciones

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.

3. Disposiciones generales

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 terminal de telecomunicaciones que le permitan seguir prestando el servicio.

4. Elementos informativos

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.

4.2 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.

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.

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.

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 del presente proyecto de norma oficial mexicana.

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.

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.

4.2.4 Si el consumidor cuenta con un equipo terminal de telecomunicaciones de su propiedad y desea utilizarlo para recibir los servicios de telecomunicaciones, el proveedor con el que está contratando debe informarle si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del servicio, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo, en caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación.

4.3 La información y publicidad relativa a la comercialización y/o prestación del servicio de telecomunicaciones que difunda el proveedor, por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

4.3.1 La información comercial que proporcione el proveedor debe estar en idioma español, sus caracteres deben ser indelebles, legibles a simple vista, sin menoscabo de que además pueda presentarse en otro idioma. En caso de controversia prevalecerá la versión en idioma español.

4.4 El proveedor, en caso de que comercialice la prestación de servicios de telecomunicaciones mediante planes o paquetes de servicio, debe informar al consumidor al menos lo siguiente:

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.

4.4.2 Descripción, características, contenidos y demás información que se incluya en los planes o paquetes de servicios.

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.

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:

4.5.1 Planes o paquetes de servicio disponibles para el consumidor señalando las características mínimas de los mismos.

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.

4.5.3 El modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

4.5.4 Días y horas de atención al público en general en los establecimientos mercantiles.

4.5.5 Número o números telefónicos de atención a clientes, y en su caso, dirección electrónica para este fin.

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.

4.5.7 Procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones y quejas, reclamaciones.

4.5.8 El número de registro de las tarifas ante la autoridad competente, así como el lugar donde se puede consultar.

4.6 El proveedor debe informar al consumidor las características, especificaciones, alcance y cobertura geográfica autorizada del servicio de telecomunicaciones que ofrece.

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.

4.8 El proveedor, en caso de que ofrezca la prestación del servicio de telecomunicaciones con alguna promoción, oferta o descuento debe informar al consumidor los requisitos, condiciones y vigencia de los mismos, así como la forma en que pueda hacer uso de ellos.

4.9 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.

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.

5. De los contratos de adhesión

5.1 Los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores:

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.

5.1.2 Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de los servicios de telecomunicaciones establecidos en el documento, y

5.1.3 No deben contener cláusulas que:

- a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación;
- b) Trasladen la responsabilidad del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;
- c) Liberen al proveedor de su responsabilidad;
- d) Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;
- e) Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;
- f) Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de la Ley, o sus derechos, o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;
- g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio; y
- h) Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del proveedor.

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:

5.2.1 Señalar el lugar y fecha de celebración del contrato.

5.2.2 Indicar el nombre o razón social del proveedor, así como su domicilio, datos de localización, y Registro Federal de Contribuyentes.

5.2.3 Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del consumidor.

5.2.4 Establecer el objeto del contrato de la prestación del servicio.

5.2.5 En caso de que el proveedor proporcione un equipo terminal de telecomunicaciones para la prestación del servicio, se debe establecer con claridad la modalidad bajo la cual el consumidor recibe dicho equipo.

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.

5.2.6 Establecer las tarifas, montos, precios, fecha y lugar de pago de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

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.

5.2.7 Establecer las formas y medios de consulta de los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados.

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.

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.

5.2.9.1 En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el proveedor no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa del consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley.

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.

5.2.9.3 Si la contratación de la prestación de servicio de telecomunicaciones se realiza por un plazo forzoso, el proveedor debe establecer 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.

5.2.10 Establecer la fecha, lugar y hora para la entrega, y en su caso, instalación del equipo terminal de telecomunicaciones.

5.2.11 Establecer que la fecha de inicio de cobro debe ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio.

5.2.12 Establecer con claridad los supuestos por los cuales el proveedor cobrará los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.

5.2.12.1 En caso de que el cobro de los servicios de telecomunicaciones sea por tiempo, debe establecer con claridad el momento a partir de cuándo inicia y termina el cobro por el servicio de telecomunicaciones.

5.2.12.2 En caso de que el cobro de los servicios de telecomunicaciones sea por evento, debe establecer con claridad los supuestos que lo originan y su vigencia.

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.

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.

5.2.15 Establecer las causales de cancelación o terminación anticipada, en su caso, señalando la responsabilidad de las partes.

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.

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 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.

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 este proyecto de norma, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.

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.

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.

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.

5.2.17.1 Establecer que el consumidor podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales a los servicios originalmente contratados en el momento en que lo 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.

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.

5.2.17.3 Establecer que el proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes.

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.

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 u obligaciones inequitativas o abusivas. Las garantías deben ser devueltas al finalizar la relación contractual.

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.

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.

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 cláusula visible a simple vista en el contrato de adhesión, o en un documento previsto para tal efecto, de conformidad con la Ley.

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.

5.2.23 Establecer los datos registrales otorgados por PROFECO.

5.2.24 Establecer los estándares de calidad del servicio con los que serán prestados los servicios de telecomunicaciones contratados.

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.

6. Garantías

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:

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.

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.

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.

6.1.4 El proveedor debe informar por escrito si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.

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.

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.

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.

7. Verificación

Corresponde a la PROFECO verificar y vigilar el cumplimiento del presente proyecto de norma oficial mexicana, así como de sancionar el incumplimiento a sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y demás ordenamientos legales aplicables.

8. Bibliografía

8.1 Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Diario Oficial de la Federación del 1 de julio de 1992.

8.2 Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación del 24 de diciembre de 1992.

8.3 Ley Federal de Telecomunicaciones. Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.

8.4 Ley Federal de Radio y Televisión. Diario Oficial de la Federación del 19 de enero de 1960.

8.5 Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación del 3 de agosto de 2006.

8.6 Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Diario Oficial de la Federación del 29 de febrero de 2000.

8.7 Reglamento de Telecomunicaciones. Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990.

8.8 NMX-Z-013-1-1977, Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Mexicanas. Diario Oficial de la Federación del 31 de octubre de 1977.

8.9 Reglas del Servicio Local. Diario Oficial de la Federación del 23 de octubre de 1997.

8.10 Acuerdo mediante el cual la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, emite el Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil. Diario Oficial de la Federación del 5 de agosto de 2003.

8.11 Reglamento para la comercialización de servicios de telecomunicaciones de larga distancia y larga distancia internacional. Diario Oficial de la Federación del 12 de agosto de 2005.

8.12 Recomendación CCP.I/REC. 9 (XIX-11) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) organismo de la Organización para los Estados Americanos (OEA), para la adopción del documento titulado "ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACION Y/O PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES", de fecha 2 de septiembre de 2011.

9. Concordancia con normas internacionales

Este proyecto de norma oficial mexicana no coincide con norma internacional alguna por no existir referencia al momento de su elaboración.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente proyecto de norma oficial mexicana una vez publicado como norma oficial mexicana definitiva entrará en vigor a los 60 días naturales posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

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.

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.

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.

México, D.F., a 22 de marzo 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.