



## REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN SU PAGINA WEB<sup>1</sup>

- A. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:
1. Los principales planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos.
  2. Las tarifas y precios de los principales, planes, paquetes o servicios de telecomunicaciones, 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, en caso de disputa prevalece la moneda nacional.
  3. Poner a disposición el modelo de Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos.
  4. Los días y horas de atención al público en general.
  5. La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por la PROFECO y el Instituto mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2015.
  6. Número o números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin.
  7. Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.
  8. El número de registro de las tarifas ante el Instituto y dónde podrán consultarlos.
  9. Las formas de pago.
  10. El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.
  11. Título de concesión o autorización.
  12. La información o publicidad relativa a servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables, claros y exentos 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.
  13. En las promociones y ofertas se observarán las siguientes reglas:
    - En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos.
    - Todo consumidor que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate.

<sup>1</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor y Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

# SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS



B. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita:

1. Las características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos; en su caso, las velocidades de transferencia de datos mínima de acuerdo a las Disposiciones Generales emitidas por el Instituto.
2. Los servicios adicionales a los originalmente contratados que están disponibles al Consumidor.
3. Los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de alguna promoción, oferta o descuento que ofrezcan. Aplica también para el Proveedor de Equipos Terminales de telecomunicaciones.
4. Los servicios de telecomunicaciones contratados, así como, contar con su consentimiento pleno y expreso en los términos de las leyes aplicables.
5. Los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.

**A t e n t a m e n t e**  
**Salazar & Solís Abogados, S.C.**

\*\*\* La información contenida en el presente documento es confidencial y está protegida por la Ley de Propiedad Industrial, cualquier uso no autorizado conllevará las sanciones previstas en las leyes aplicables.\*\*\*