

Fecha 05.08.2014	Sección Empresas y Negocios	Página 18
----------------------------	---------------------------------------	---------------------

Reforma en telecom eleva a ley supervisión de Profeco

Claudia Juárez Escalona
EL ECONOMISTA

LAS LEYES secundarias en telecomunicaciones instruyeron a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) a crear un área especializada con estructura para atender y supervisar los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

No obstante, anteriormente se había aprobado la NOM 184 que ya preveía medidas en beneficio de los usuarios, como el desbloqueo de equipos y la obligación de las empresas de registrar todos los contratos de adhesión ante la Profeco.

La norma que entró en vigor a fines de 2012 establece la obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, **telefonía** fija, **móvil**, Internet y televisión restringida o de paga, de registrar ante la Profeco sus contratos de adhesión, es decir, los contratos en los que se establecen los términos y condiciones para la prestación del servicio.

Dicha NOM incluyó una serie de requi-

sitos, como el tamaño mínimo de la letra de los contratos y la obligación de establecer los supuestos por los cuales se obliga al consumidor a un plazo forzoso.

En desbloqueo de equipos la norma obliga a los operadores a informar al consumidor por escrito si el equipo que le proporciona está bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado sin costo.

Sin embargo, varias disposiciones de esta norma fueron elevados a ley, como por ejemplo el desbloqueo de equipos celulares para que cualquier empresa de **telefonía** preste el servicio, la gratuidad de la portabilidad numérica (misma que deberá concretarse en 24 horas) y la vigilancia de los contratos de adhesión por parte de Profeco.

Entre los beneficios para los usuarios, a partir de la reforma y las leyes secundarias está que a partir de 2015 ninguna empresa podrá cobrar larga distancia nacional; se prevé un ahorro de 20,000 millones de pesos anuales. En prepago, para el servicio de **telefonía móvil**, las consultas de saldo serán gratuitas.

