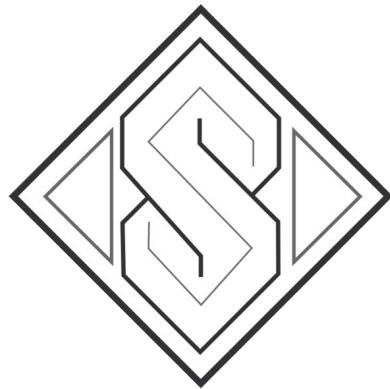




PUNTOS LEGALES CLAVE PARA ISP'S

PRESENTAN



SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

¿QUIÉNES SOMOS?

Lic. Sofía Solis

Sofia Solis Mora. Socio fundador de Salazar & Solis Abogados, S.C. Egresada de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México. Especialista en Derecho de las Telecomunicaciones. Máster en Legaltech y Gestión Digital de la Abogacía por la Universidad de Salamanca, España. Certificada como Abogada Digital por la Academia Mexicana de Derecho Informático, A.C. Cuenta con más de 14 años de experiencia en los mercados regulados de las telecomunicaciones y radiodifusión.

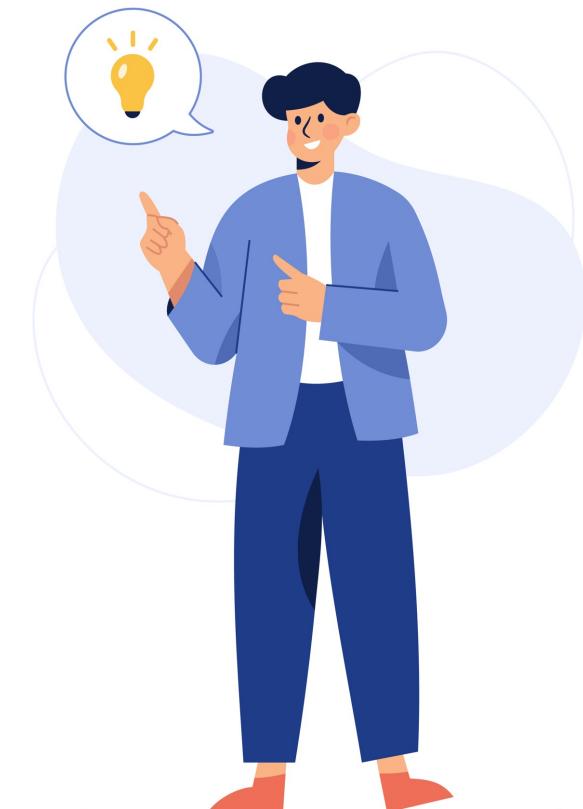
Lic. Rubén Salazar

Rubén Darzee Salazar Guerra. Socio fundador de Salazar & Solis Abogados, S.C. Egresado de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México. Especialista en Derecho Empresarial. Máster en Abogacía Digital y Nuevas Tecnologías por la Universidad de Salamanca, España. Certificado como Abogada Digital por la Academia Mexicana de Derecho Informático, A.C. Cuenta con más de 13 años de experiencia en el ámbito del Derecho Corporativo y Propiedad Intelectual.

- **S&S es un firma legal fundada por Sofia Solís y Rubén Salazar, quienes tienen más de 15 años de experiencia en el sector de las telecomunicaciones y radiodifusión y en las áreas relacionadas con éstas (corporativo, contratos, propiedad industrial, protección de datos personales, laboral, entre otras).**

CONSEJOS GENERALES

- ¡Lee tu título de concesión / autorización!
- Los títulos habilitantes sólo son el primer paso en materia regulatoria.
- Infórmate acerca de:
- Constitución de sociedades.
- Registro de Marcas.
- Régimen general de concesiones y autorizaciones.
- Mantente actualizado respecto a obligaciones legales y fiscales.



OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

1. Registro de contratos de adhesión dependiendo del servicio y modalidad de contratación ante PROFECO.
2. Aviso de inicio de operaciones y cobertura.
3. Acceso a la Ventanilla Electrónica del IFT.
4. Inscripción de contratos de adhesión aprobados por PROFECO ante el IFT.
5. Registro de tarifas, **promociones** y paquetes vigentes.
6. Registro de contratos con proveedores mayoristas ante el IFT.
7. Inclusión en página web de elementos obligatorios conforme a normas secundarias.
8. Publicación de información transparente en página web y oficinas comerciales.
9. Lineamientos respecto a índices de calidad.
10. Presentación acervo estadístico ante el IFT.
11. Aviso anual de estructura accionaria o de partes sociales
12. Autorización o aviso en caso de aumentos de capital o venta de acciones o partes sociales.



OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Acceso a la Ventanilla Electrónica del IFT

- Formato UCS-01-021. Solicitud de acceso a la Ventanilla Electrónica del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- Adjuntar archivo .cer (clave pública) de la firma electrónica del titular o representante legal.
- Indispensable para dar cumplimiento a diversas obligaciones.
- IFT enviará por correo electrónico usuario y clave de acceso.



**Ventanilla
Electrónica**



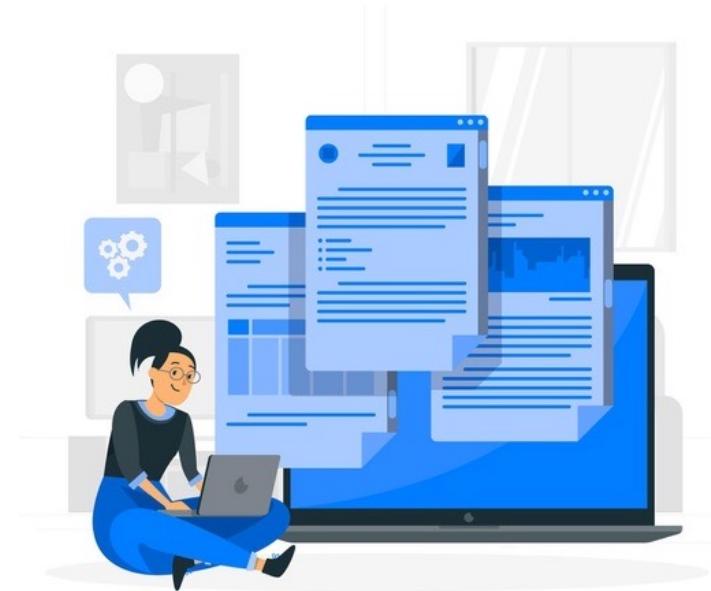
INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Acceso a la Ventanilla Electrónica del IFT

¿Qué procesos se pueden realizar dentro de la Ventanilla Electrónica?

1. Registro de contrato de adhesión previamente aprobado por PROFECO
2. Registro de nombre comercial
3. Registro de acreditación o revocación de representante legal
4. Registro de aviso de domicilio para notificaciones y centros de atención
5. Registro de código de ética
6. Registro de tarifas de telecomunicaciones
7. Procedimientos interconexión
8. Aumento o disminución de servicio y cobertura
9. Registro de contratos con otros concesionarios y/o autorizados



OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Acceso a la Ventanilla Electrónica del IFT

¿Qué procesos se pueden realizar dentro de la Ventanilla Electrónica?

5. Registro de tarifas de telecomunicaciones

- Prepago o pospago
- Tipo de servicio
- Cobertura y vigencia
- Residencial o empresarial
- Promociones
- Descuentos
- Paquetes
- Velocidades mínimas y máximas de subida y bajada
- Descargar formatos simplificados



OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Inclusión en página web de elementos obligatorios conforme a normas secundarias:

- Los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones.
- Las tarifas y precios (en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera). Agregar formato simplificado.
- Número de registro de tarifas y dónde se puede consultar.
- El modelo de Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto.
- Los días y horas de atención al público en general.
- La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Aviso de privacidad
- Código de prácticas comerciales



OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Inclusión en página web de elementos obligatorios conforme a normas secundarias

- Número o números telefónicos de atención a clientes (800 de cobro revertido) y la dirección electrónica o página de Internet habilitados para este fin.
- Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.
- Las formas de pago.
- Características, especificaciones, alcance y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos.
- Los requisitos, condiciones de aplicación y vigencia de alguna promoción, oferta o descuento que ofrezcan.
- Información respecto a los Lineamientos de Seguridad y Justicia
- Código de ética (Servicio TV).

OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Publicación de información transparente en página web y oficinas comerciales

- Formatos simplificados de información de tarifa (Descargables).
- Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión.
- Procedimiento contratación de servicios.
- Procedimiento cancelación de los servicios.
- Procedimiento para instalar y desinstalar equipos.
- Atención al público.



Distintivo Digital PROFECO, una nueva herramienta de cumplimiento

¿Qué es? **Herramienta para generar confianza** en los consumidores, mediante una compra segura en las **transacciones*** efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, que se otorga a los proveedores que respeten el marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores.

El Distintivo será una imagen digital que contará con la fecha de expedición, el Número de serie, y el nombre de la Profeco, con una vigencia anual y deberá ser **visible y fácilmente localizable en todas las páginas electrónicas de la empresa**, así como en todos los hipervínculos asociados a ellas o en aquellos que se direccionen desde la página electrónica principal del proveedor.



*Se entiende por transacción comercial electrónica aquella que implica el ofrecimiento, comercialización o venta, de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un Sistema de información

Distintivo Digital PROFECO, una nueva herramienta de cumplimiento

Requisitos:

- Llenar el formato de solicitud a través de la página de internet
<https://distintivodigital.profeco.gob.mx/>

Información:

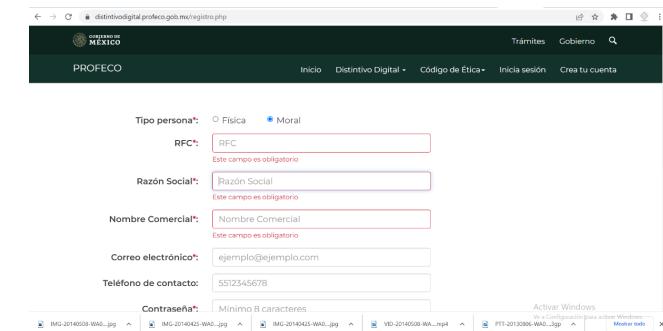
- Nombre comercial o marca.
- Denominación o razón social-
- Domicilio físico en territorio nacional.
- Registro Federal de Contribuyentes
- Número telefónico u otros medios de contacto,
- Correo electrónico.
- Página electrónica y portales electrónicos
- IP Pública de la página electrónica que utiliza
- Contar con certificado vigente de seguridad “https” para el sitio web



Distintivo Digital PROFECO, una nueva herramienta de cumplimiento

Requisitos:

- Comprobante de pago de derechos.
- Acreditar la personalidad jurídica del solicitante.
- Contar con al menos un año de antigüedad, inscrito ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, exhibir la Constancia de Situación Fiscal.
- Manifestar bajo protesta de decir verdad no tener adeudos de pago de multas y haber comparecido a los procedimientos conciliatorios.
- Contar con el registro de contrato de adhesión.
- Contar con el registro del Código de Ética en materia de Comercio Electrónico, el cual se podrá realizar en el portal <https://distintivodigital.profeco.gob.mx/> (se pueden adherir al publicado por PROFECO).



OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Lineamientos respecto a índices de calidad

- Informar al usuario final cuando no cuente con Cobertura del Servicio o infraestructura disponible.
- Entregar al usuario final un número de folio con el cual podrá dar seguimiento a la solicitud de instalación.
- Poner a disposición del usuario mapas de Cobertura, que cuente con el detalle suficiente a nivel de calle.
- Habilitar en su portal de Internet una funcionalidad que les indique a los usuarios finales, si se trata de una zona geográfica ubicada dentro de la Cobertura del Servicio.
- La Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada para cada paquete de servicios de telecomunicaciones no deberá referirse a las velocidades máximas (“hasta”).

OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Salazar & Solís Abogados



www.salazarysolisabogados.com

Lineamientos respecto a índices de calidad

- Deberán contar con sistemas de atención a usuarios finales, para atender de manera **gratuita** consultas y quejas relativas al servicio, así como el seguimiento a éstas
- Disponibles durante las 24 horas del día, los 365 días del año vía telefónica (800) y/o vía electrónica
- Deberán poder dar tiempo máximo de solución
- El tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a 30 segundos en más del 5% del total de llamadas
- En ningún caso mayor a 60 segundos, salvo caso fortuito o fuerza mayor (tener registro).



OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Lineamientos respecto a índices de calidad

- Deberán emitir un acuse de recibo que contenga un número de folio o registro.
- La información referente a las quejas deberá almacenarse durante 12 meses.
- Habilitar, al menos en su portal de Internet, un sistema de gestión de quejas a través del cual el usuario final pueda consultar el estado de la suya ingresando el número de folio o registro.
- Enviar un correo electrónico o avisar vía telefónica al usuario final cuando una queja haya sido resuelta.

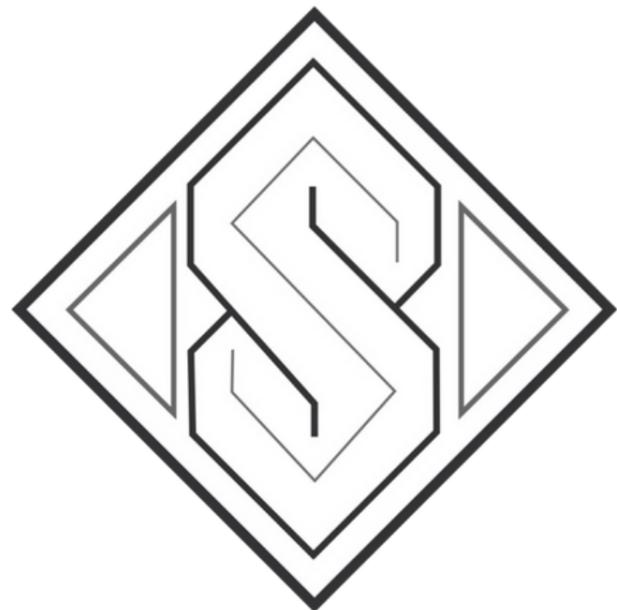
OBLIGACIONES GENERALES A LAS QUE ESTÁ SUJETO UN ISP

Lineamientos que establecen la metodología, la periodicidad, el catálogo de claves de información y los formatos electrónicos con los que los operadores del sector de telecomunicaciones entregarán información para integrar el acervo estadístico del Instituto Federal de Telecomunicaciones (Acervo estadístico).

- Noviembre 2020 inicio de vigencia.
- Obligación: Entregar información periódica dependiendo de umbrales de número de usuarios en los formatos electrónicos destinados para esos fines por el IFT.
- Obligados: Prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones (concesionarios y autorizados).
- ¿Qué tipo de información?
 - Económica: Ingresos, egresos, utilidades, número de suscriptores, número de trabajadores.
 - Servicios: Qué servicio se presta (Mayorista – Minorista).
- Periodicidad: Depende del servicio y del volumen de comercialización, puede ser trimestral o anual.
- La información que se presenta es la del ejercicio previo.
- Se presenta a través de la ventanilla electrónica del IFT con firma electrónica, una vez entregada, si a los 65 días no hay observaciones, se tiene por entregado. (prevención 15 días para corregir y presentar).

OBLIGACIONES EN MATERIA SOCIETARIA

- Modificación de estatutos una vez otorgada la concesión
- Aviso anual de estructura accionaria o de partes sociales
- Autorización o aviso en caso de aumentos de capital o venta de acciones o partes sociales.
- Autorización o aviso en caso de modificaciones a los estatutos sociales (modelos anteriores de concesión).



SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

Visita nuestro sitio web

www.salazarysolisabogados.com

Escríbenos

sofia@salazarysolisabogados.com

ruben@salazarysolisabogados.com

contacto@salazarysolisabogados.com

Oficina: (55)-11- 68 - 98 - 93

Cel: (55)-44-42-17-49 / (55)-55-06-97-99

Síguenos

