

Guía de observación en Centros de Atención a Clientes de Telefonía Móvil

Dirección General de Estudios sobre
Consumo

Abril 2016

Metodología

Objetivo: Revisar que en los establecimientos donde se comercializan los servicios de telefonía celular se proporcione la información que están obligados a brindar a los consumidores, tanto de forma visual como mediante la disposición de los medios para obtenerla y a la cual los obliga la *“NOM 184 Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones”* y la *“Carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”*.

Metodología

Selección de establecimientos: Se realizó un censo de los Centros de Atención a Clientes ubicados en la Ciudad de México. De estos, en 129 se revisó la disponibilidad de información sobre planes de pospago.

Empresa	Centros de Atención a Clientes
Telcel	36
Movistar	26
Nextel	11
Iusacell	56
Unefon	46
Aló	36
QBOCEL	1
Maz Tiempo	1
Total	213

Periodo de levantamiento: Del 19 de enero al 5 de abril de 2016.

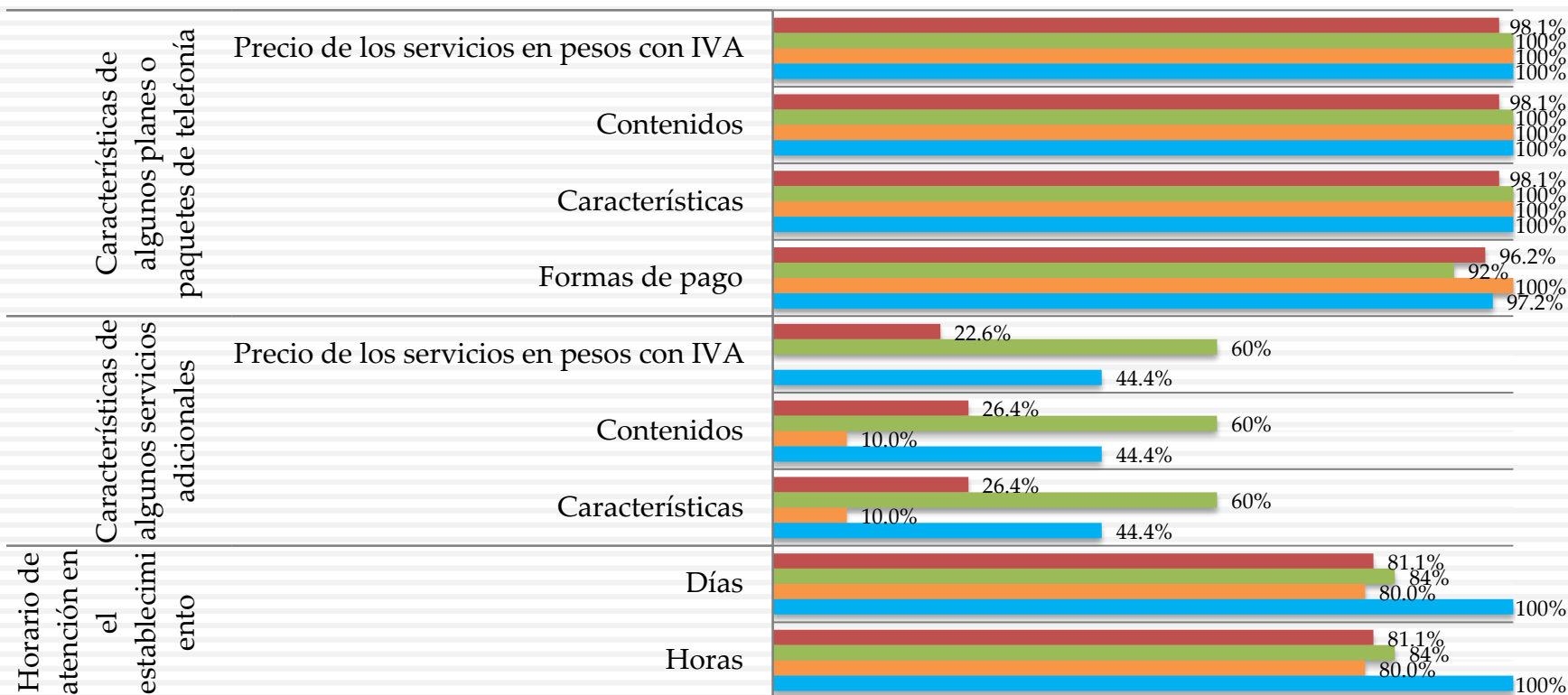
Elementos a la vista

*Sección aplicada únicamente a operadores de
telefonía móvil con planes de pospago*

Tiene a la vista ...

Porcentaje de Centros de Atención a Clientes

■ Iusacell ■ Movistar ■ Nextel ■ Telcel

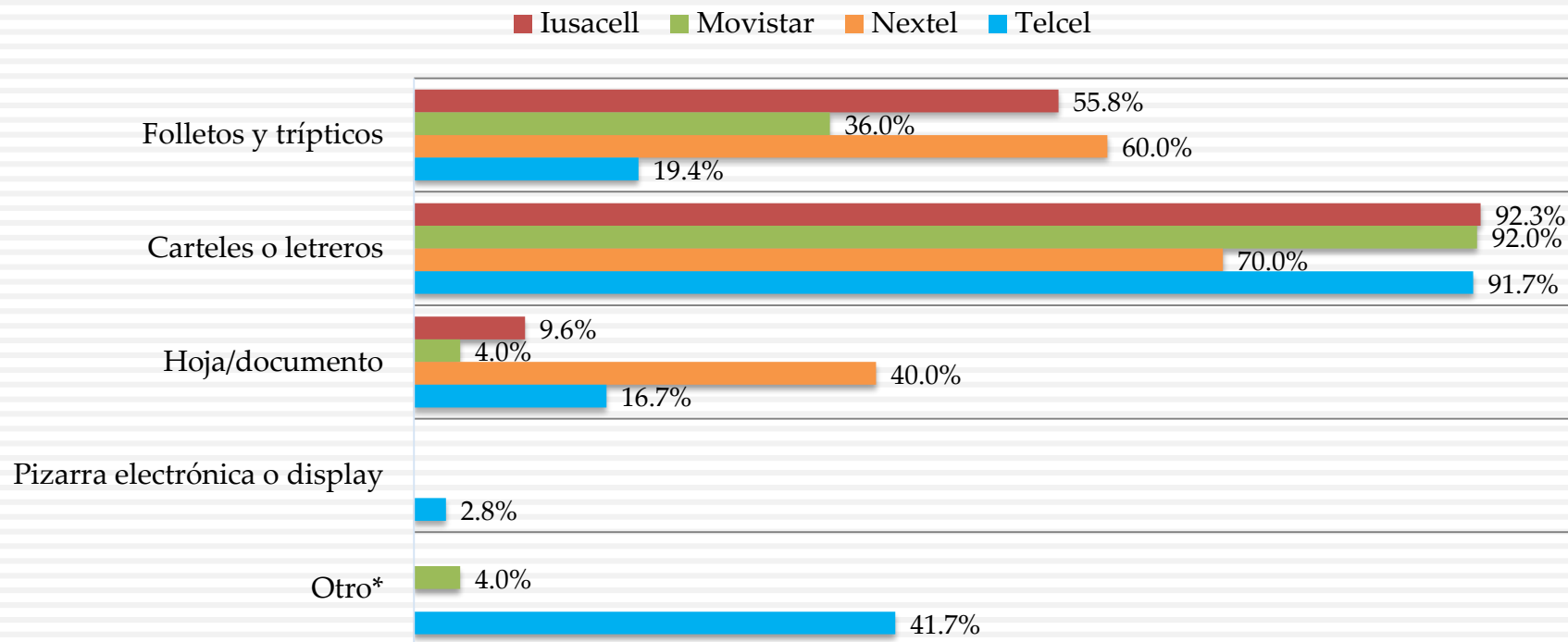


A través de qué medio se exhibe ...

Características de algunos planes o paquetes de telefonía

Precio de servicios en pesos con IVA

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



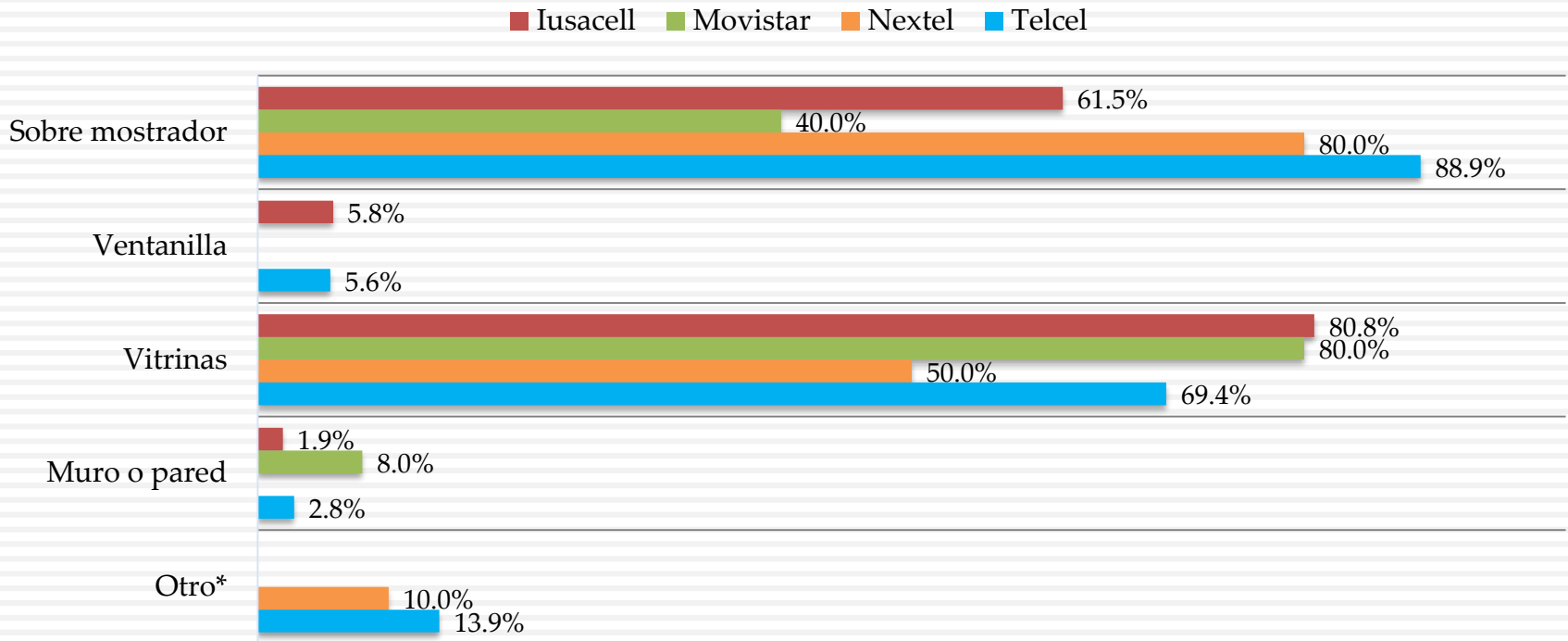
* En una carpeta

En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Características de algunos planes o paquetes de telefonía

Precio de servicios en pesos con IVA

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



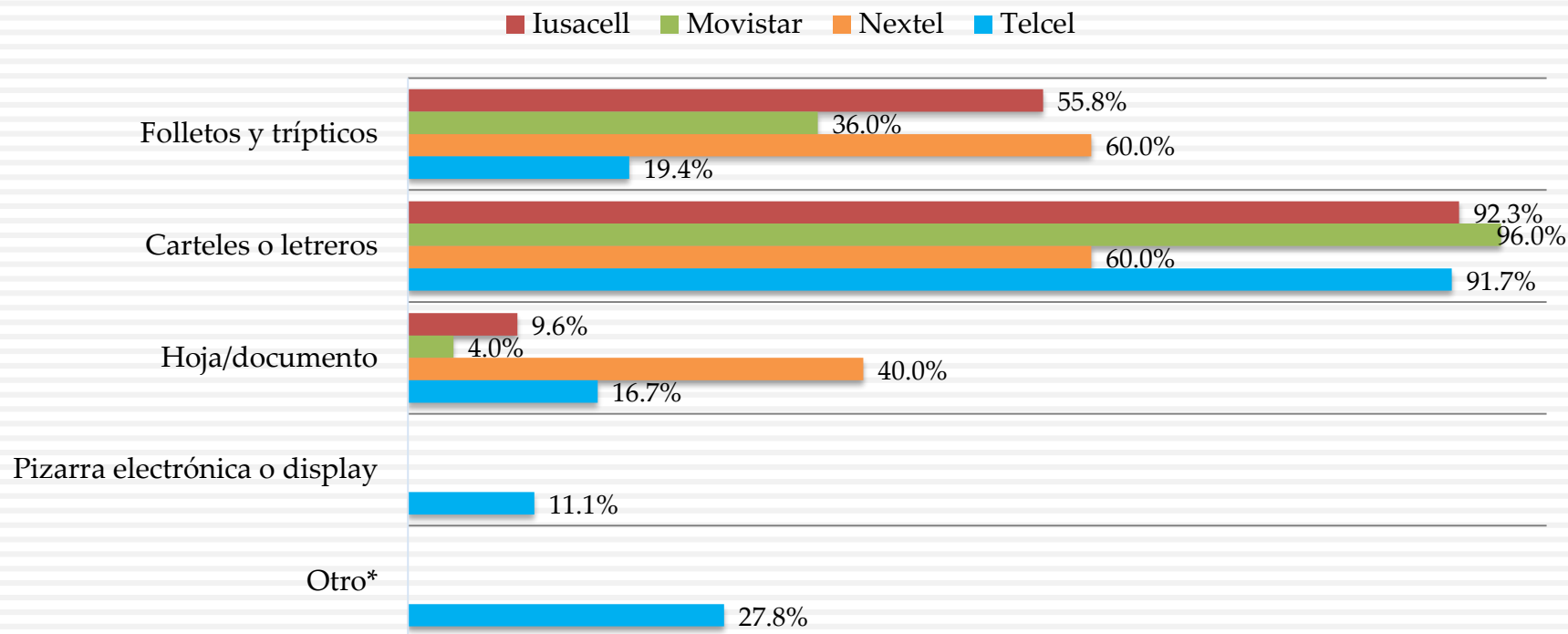
* Sobre una pizarra (carteles o documentos) o sobre un tripie

A través de qué medio se exhibe ...

Características de algunos planes o paquetes de telefonía

Contenidos

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



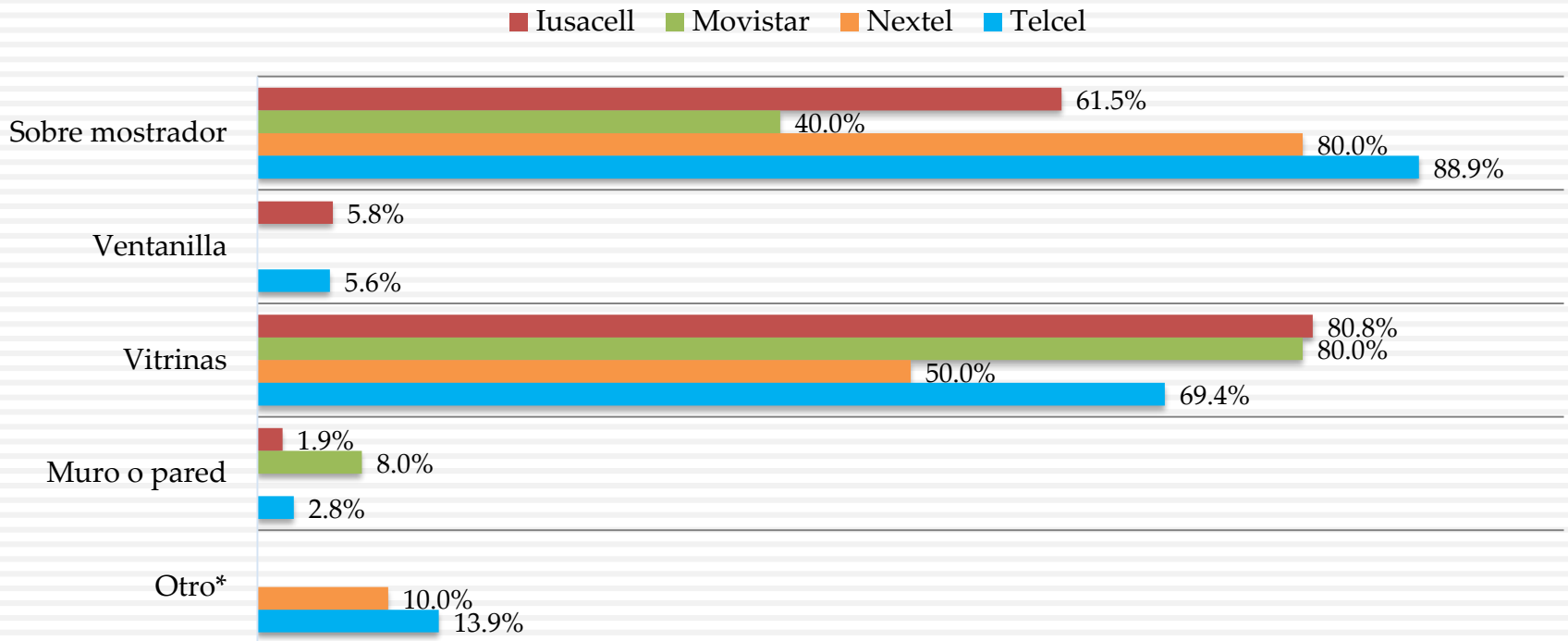
* En una carpeta

En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Características de algunos planes o paquetes de telefonía

Contenidos

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



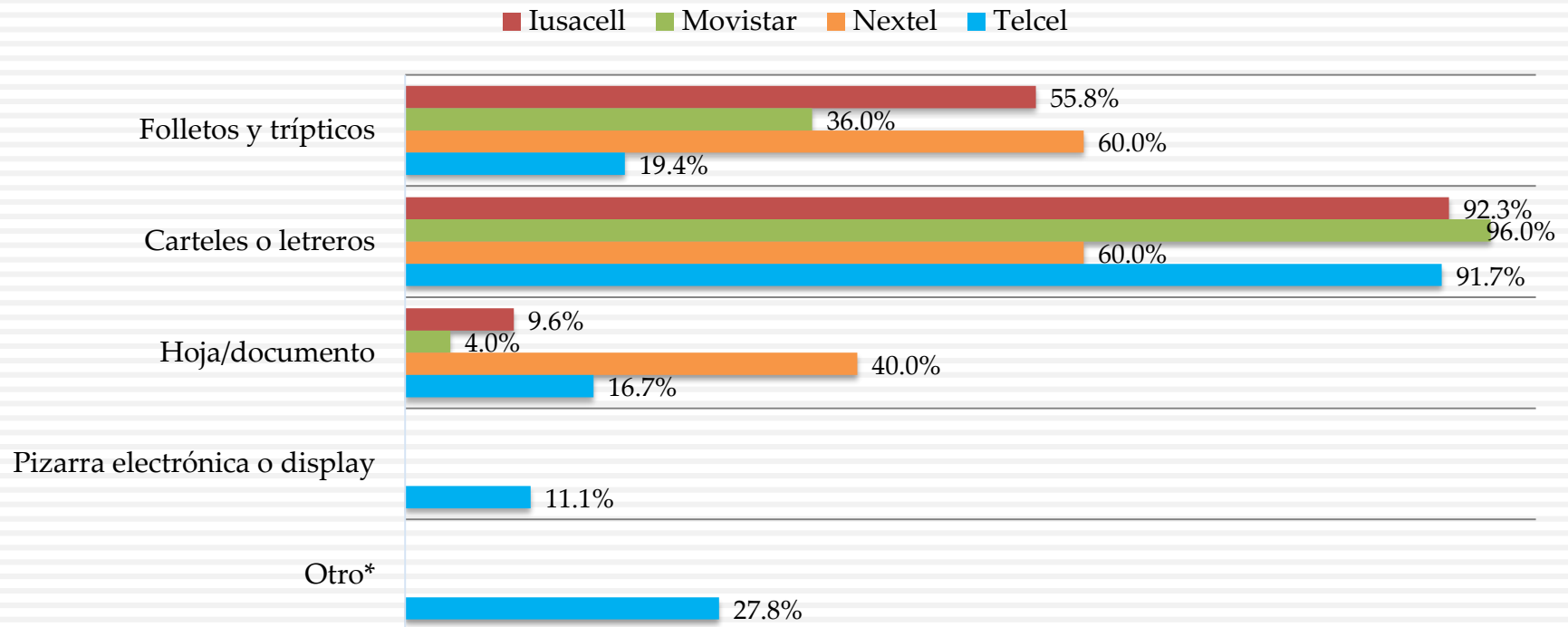
* Sobre una pizarra (carteles o documentos) o sobre un tripie

A través de qué medio se exhibe ...

Características de algunos planes o paquetes de telefonía

Características

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



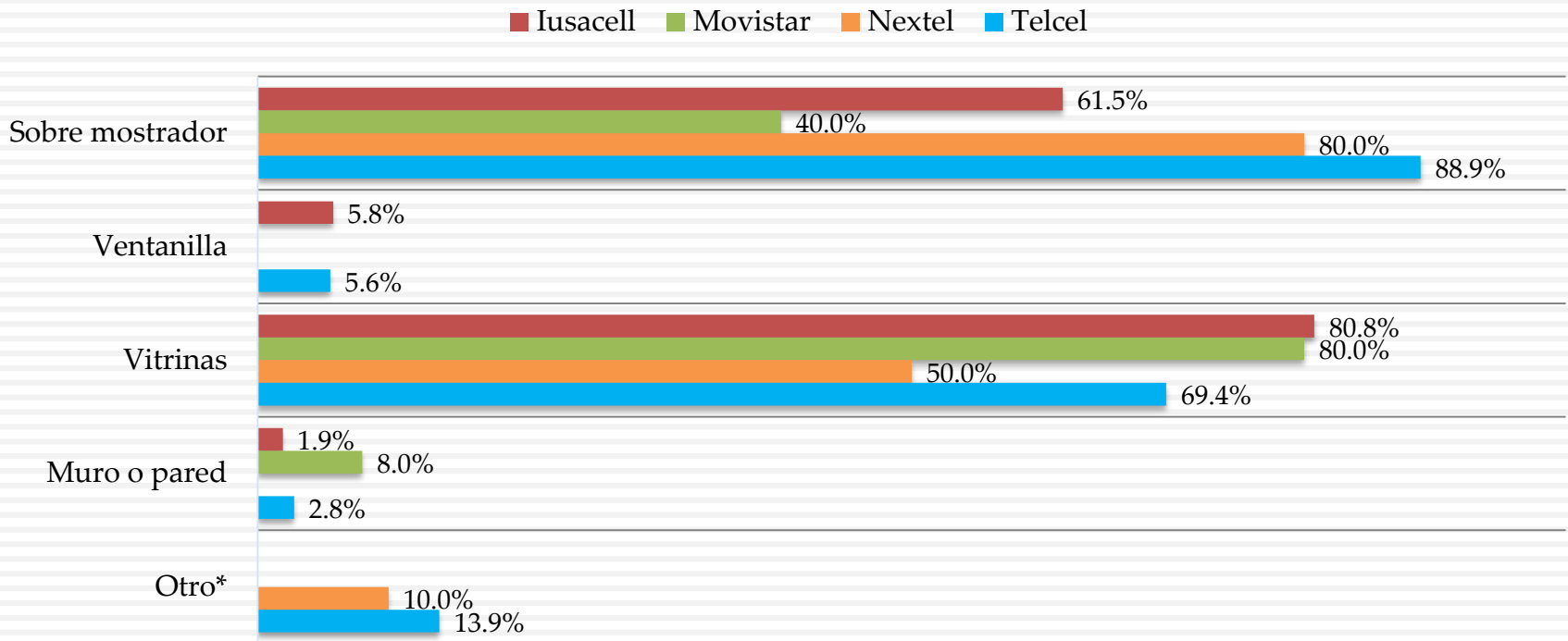
* En una carpeta

En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Características de algunos planes o paquetes de telefonía

Características

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



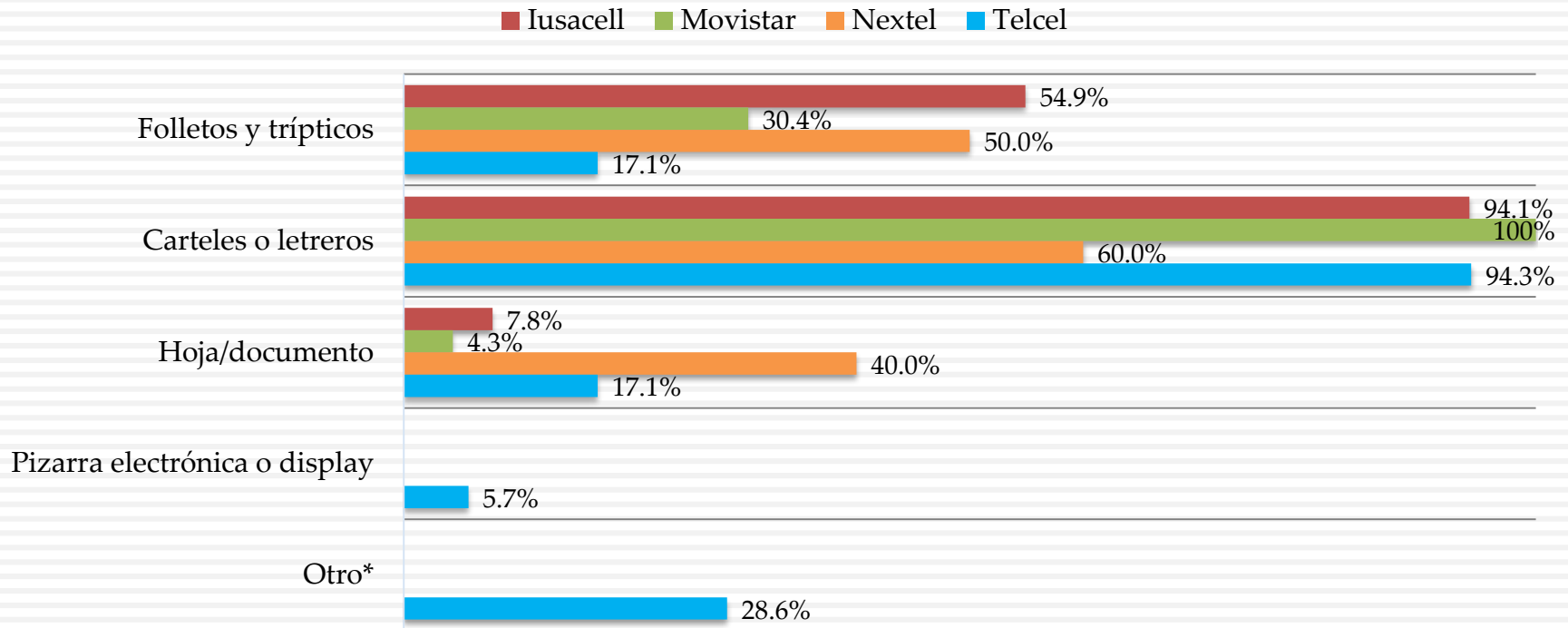
* Sobre una pizarra (carteles o documentos) o sobre un tripie

A través de qué medio se exhibe ...

Características de algunos planes o paquetes de telefonía

Formas de pago

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



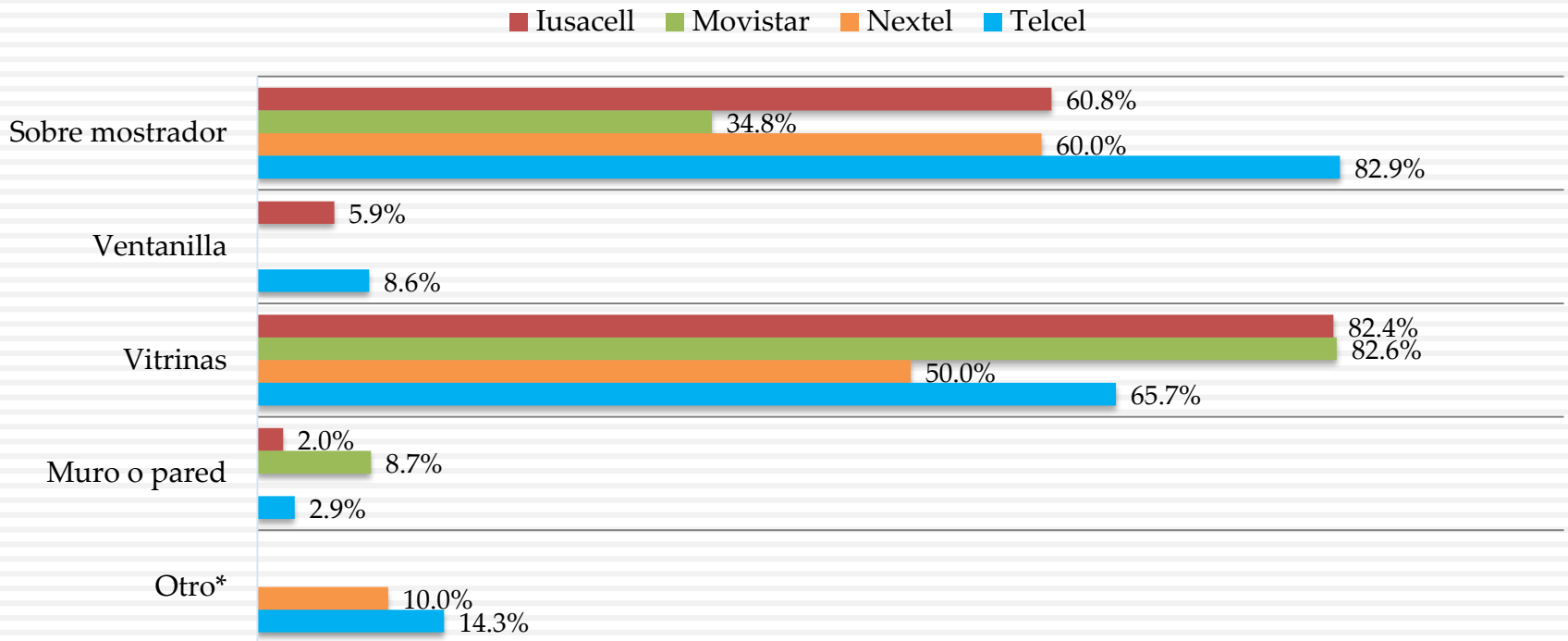
* En una carpeta

En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Características de algunos planes o paquetes de telefonía

Formas de pago

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



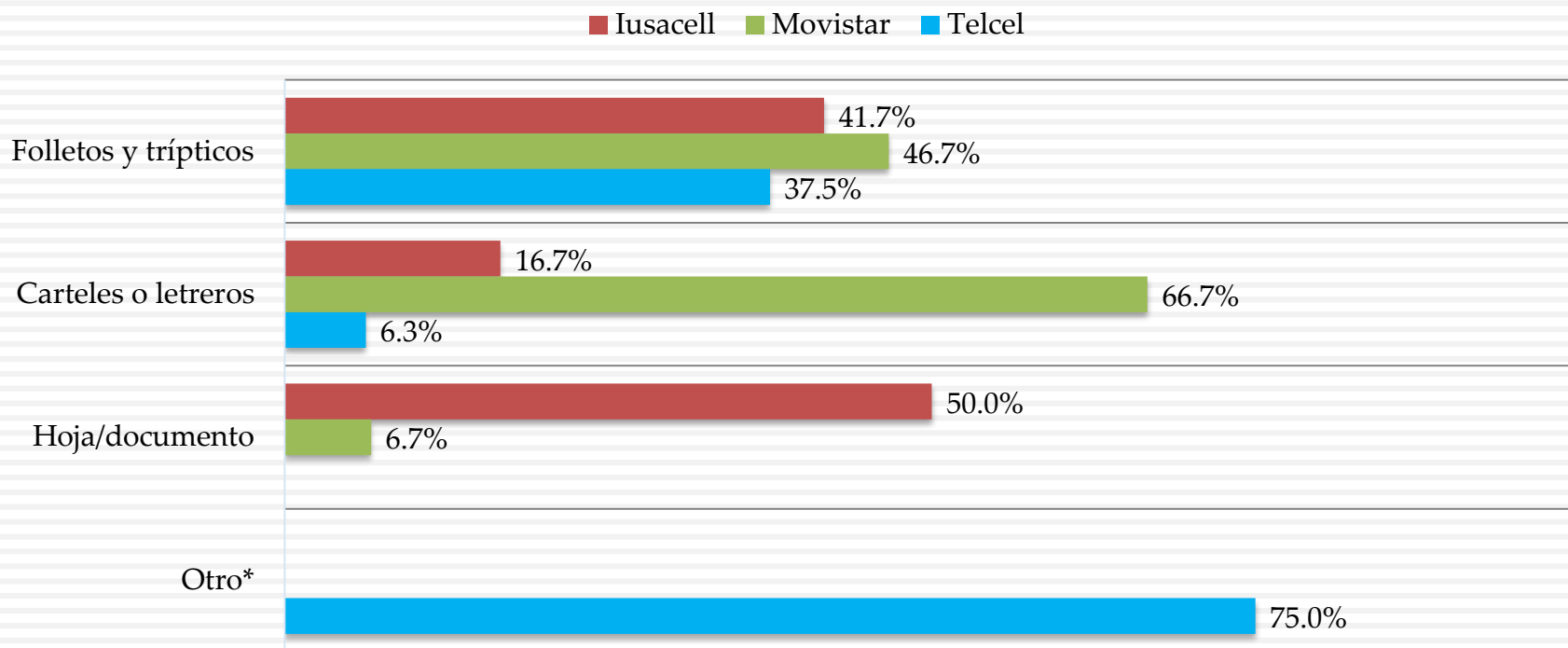
* Sobre una pizarra (carteles o documentos) o sobre un tripie

A través de qué medio se exhibe ...

Características de algunos servicios adicionales

Precio de servicios en pesos con IVA

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



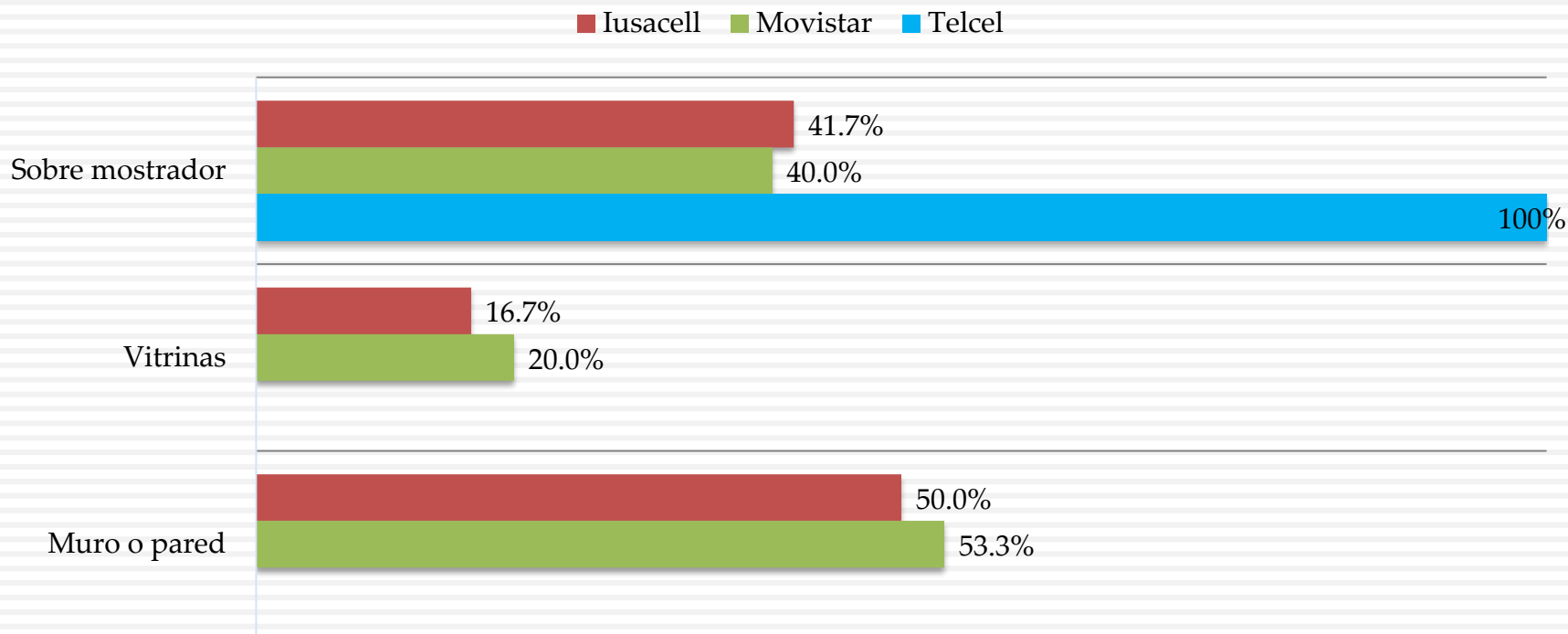
* En una carpeta

En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Características de algunos servicios adicionales

Precio de servicios en pesos con IVA

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)

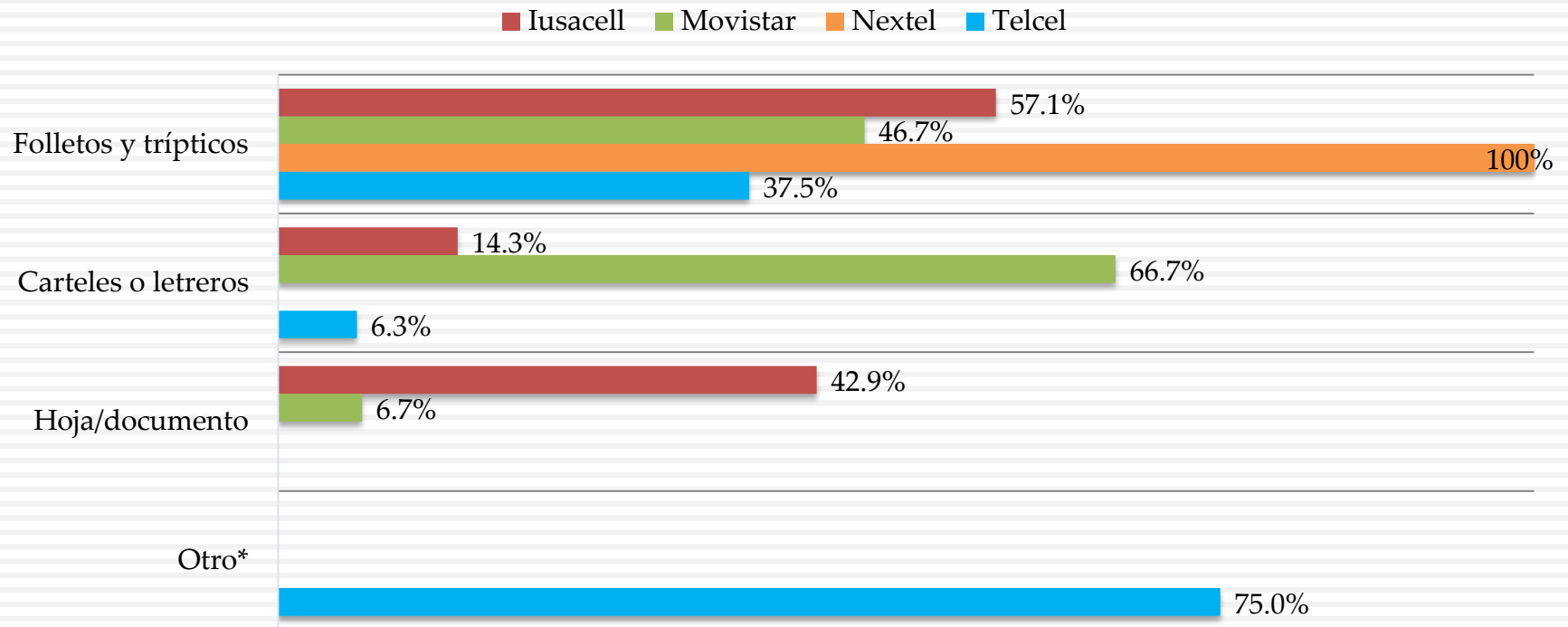


A través de qué medio se exhibe ...

Características de algunos servicios adicionales

Contenidos

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



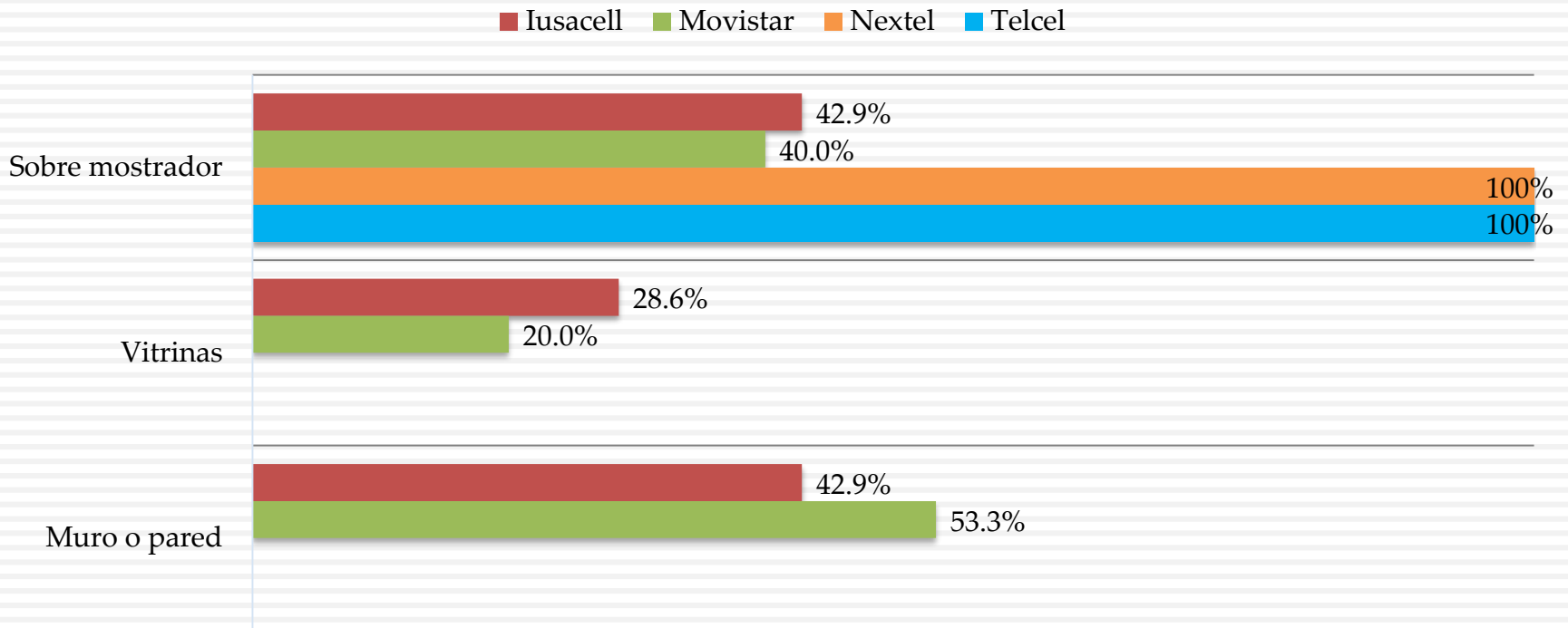
* En una carpeta

En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Características de algunos servicios adicionales

Contenidos

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)

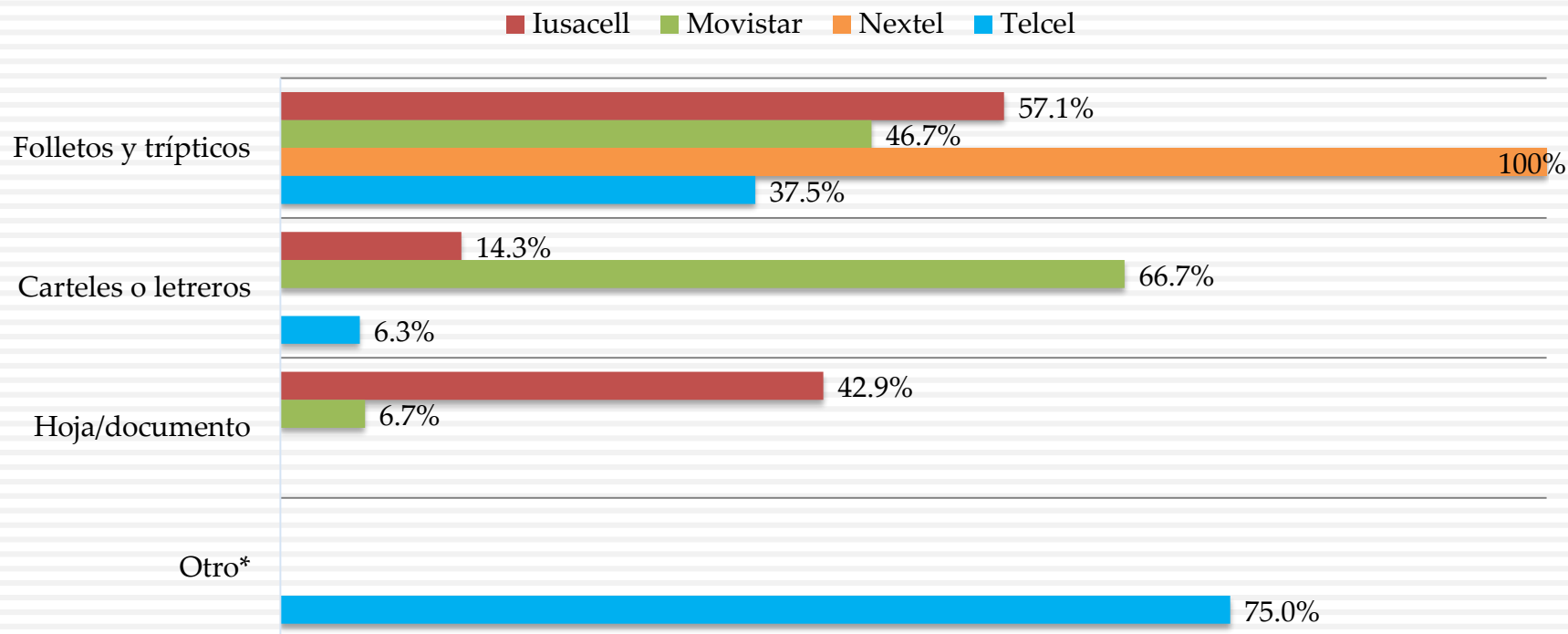


A través de qué medio se exhibe ...

Características de algunos servicios adicionales

Características

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



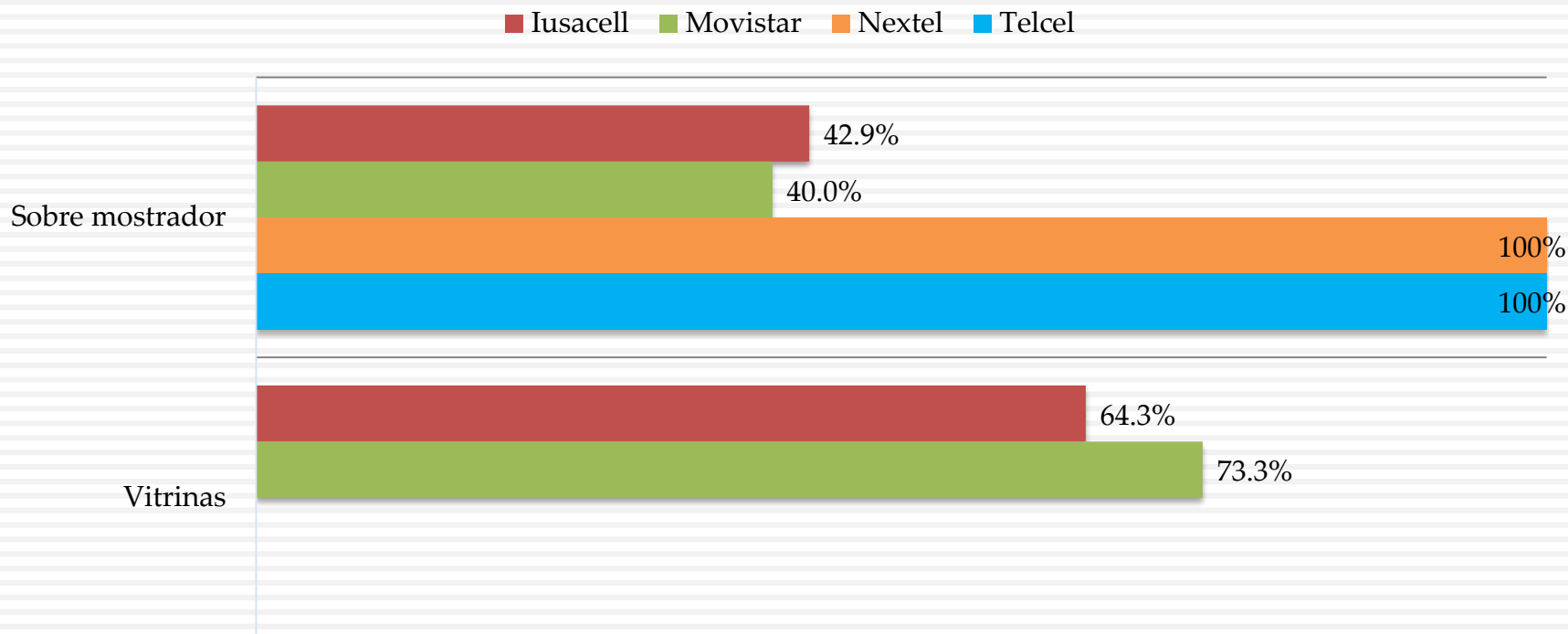
* En una carpeta

En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Características de algunos servicios adicionales

Características

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)

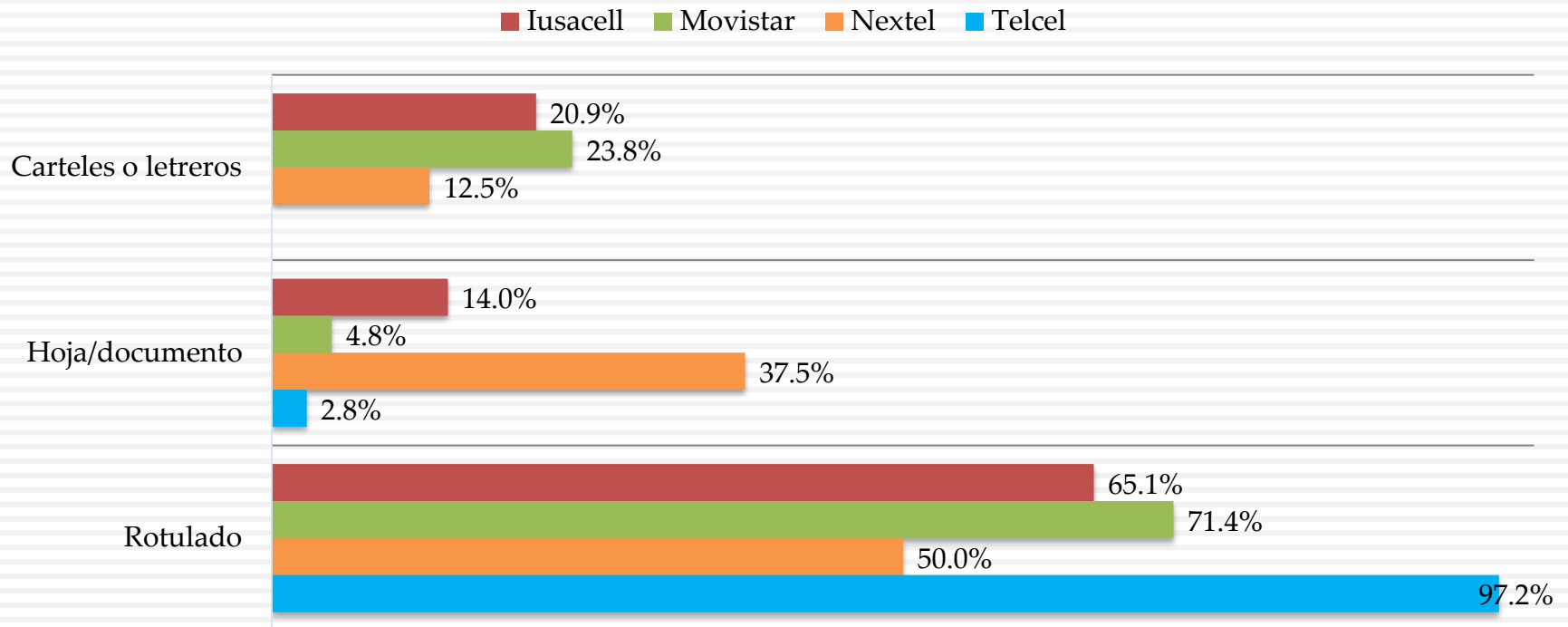


A través de qué medio se exhibe ...

Horario de atención en el establecimiento

Días

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)

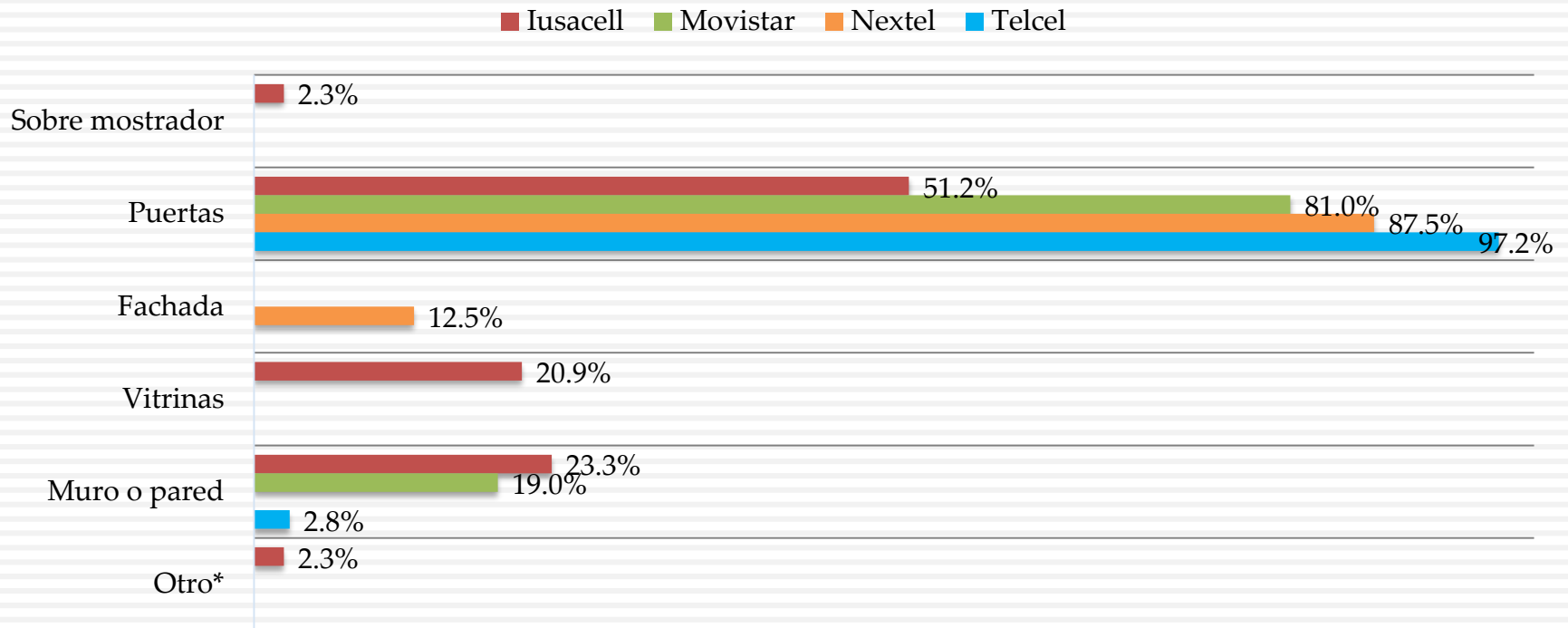


En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Horario de atención en el establecimiento

Días

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



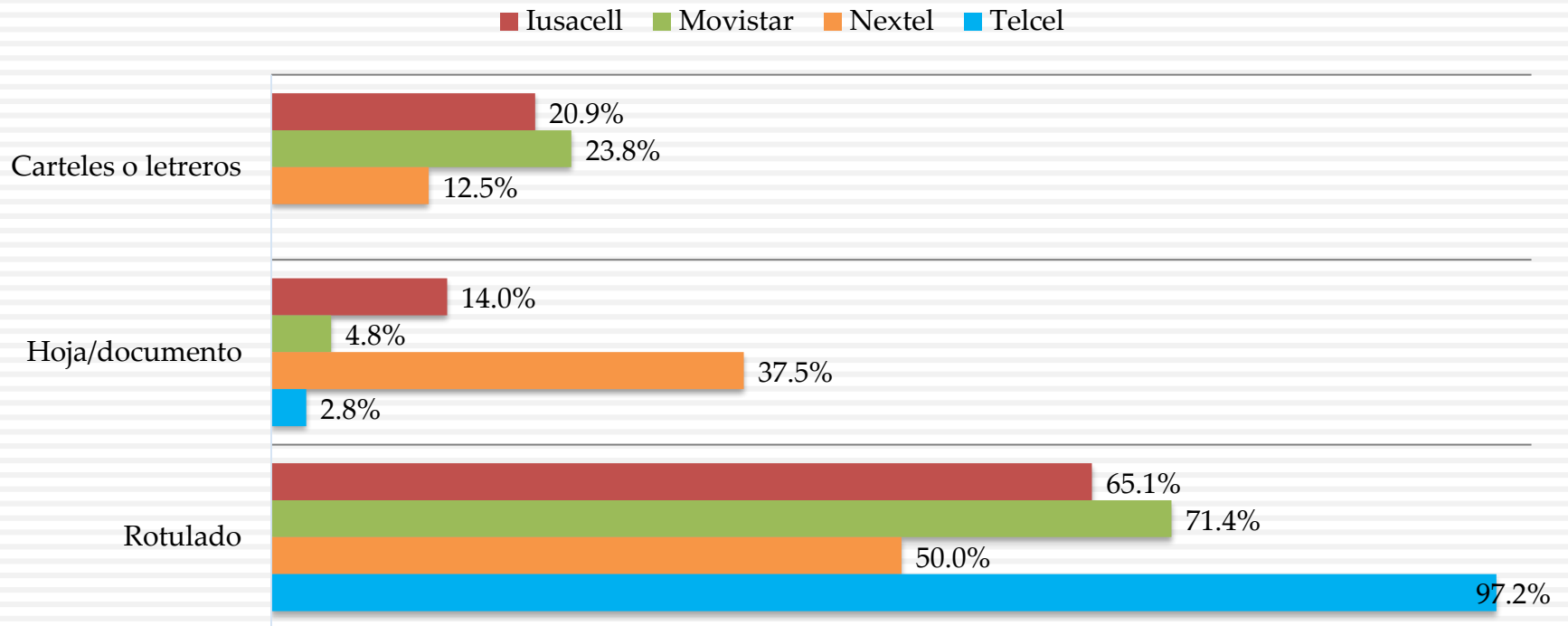
* Sobre un anaquel

A través de qué medio se exhibe ...

Horario de atención en el establecimiento

Horas

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)



En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Horario de atención en el establecimiento

Horas

(Porcentaje de Centros de Atención a Clientes que exhiben el elemento)

