

# 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.

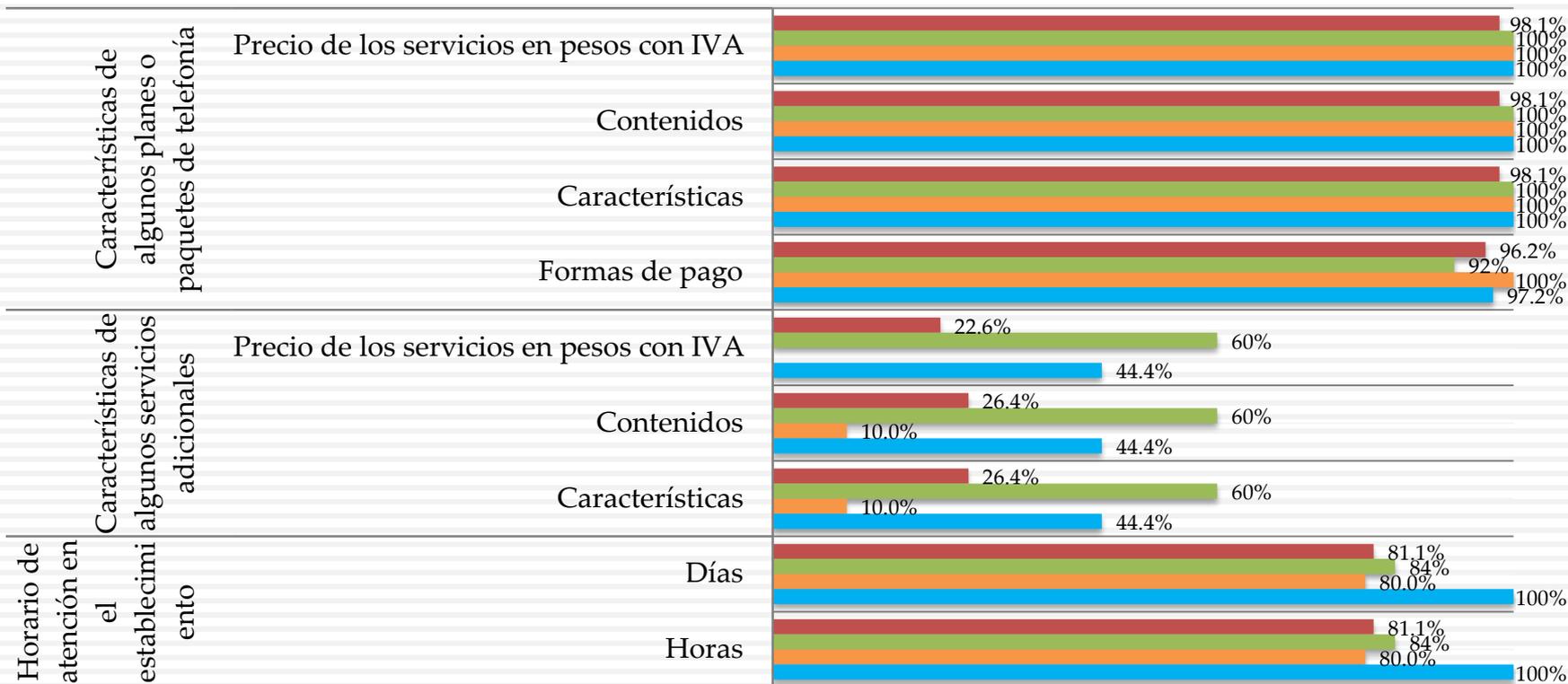
# Elementos a la vista

*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

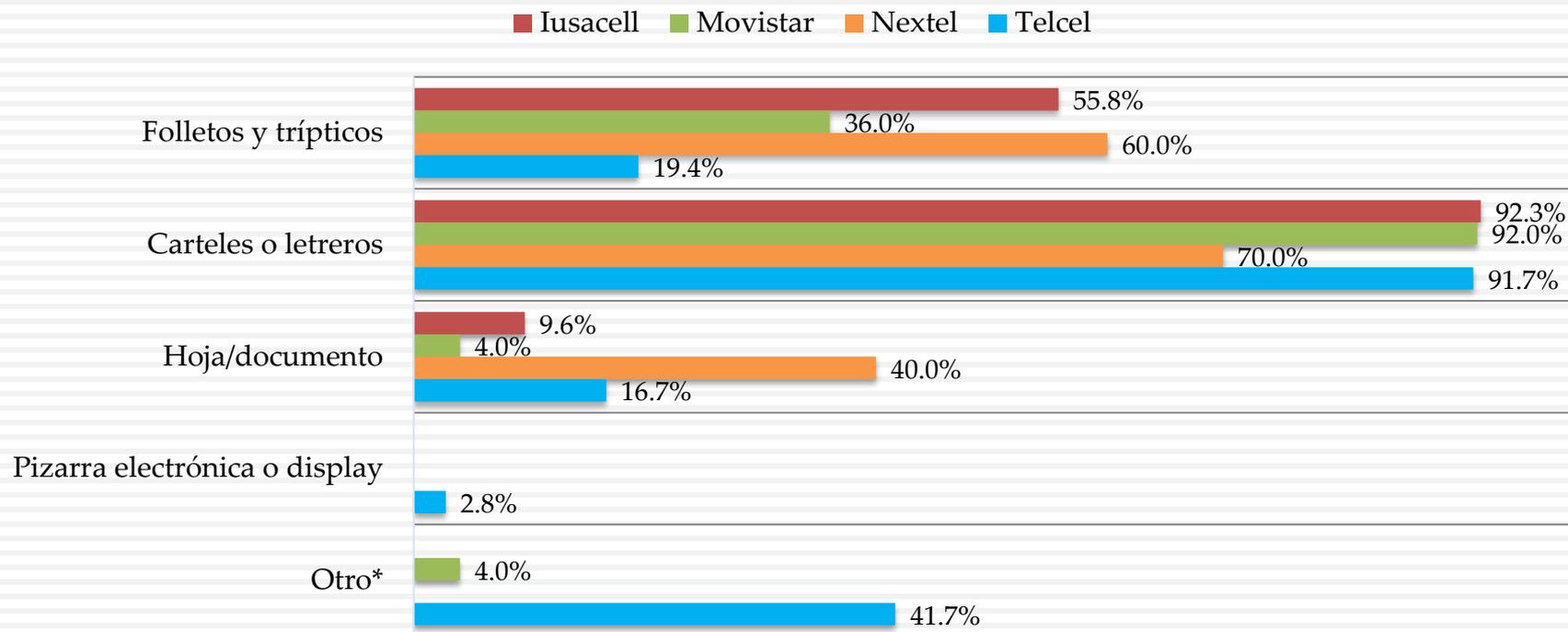


# A través de qué medio se exhibe ...

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)*



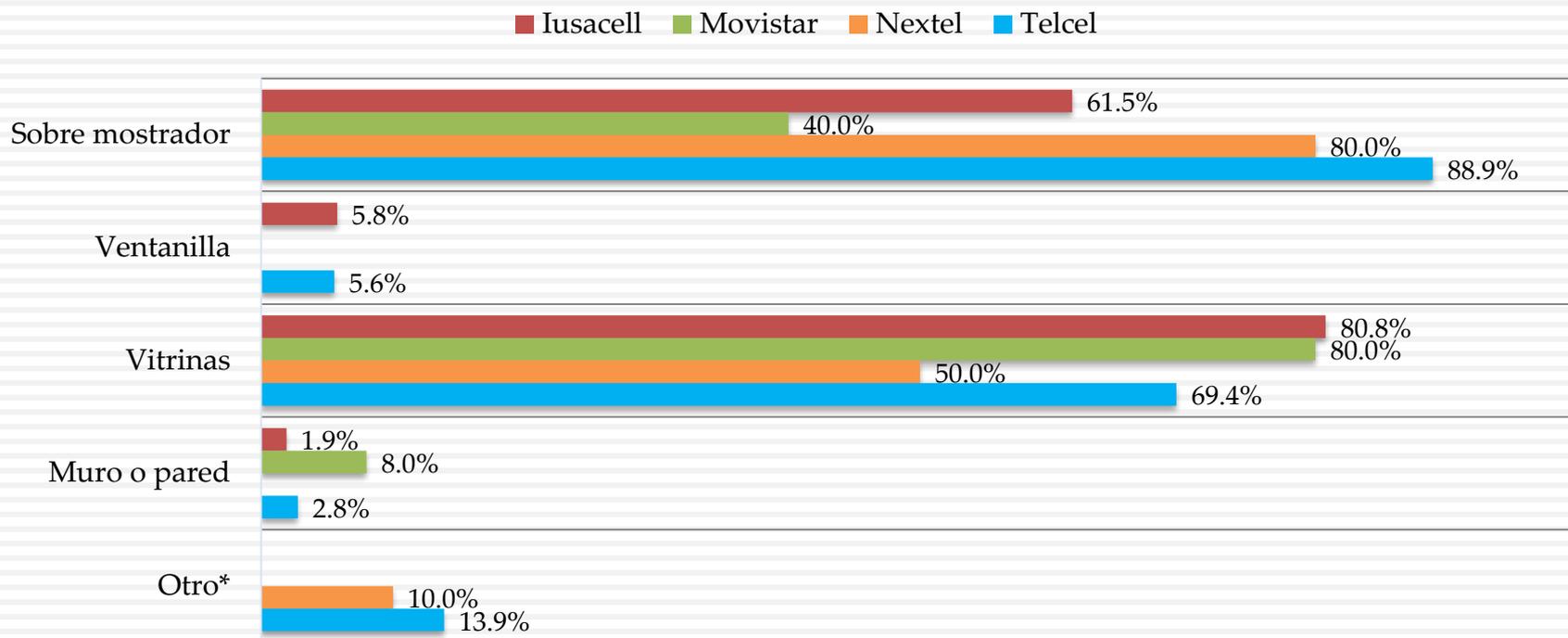
\* En una carpeta

# 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)*



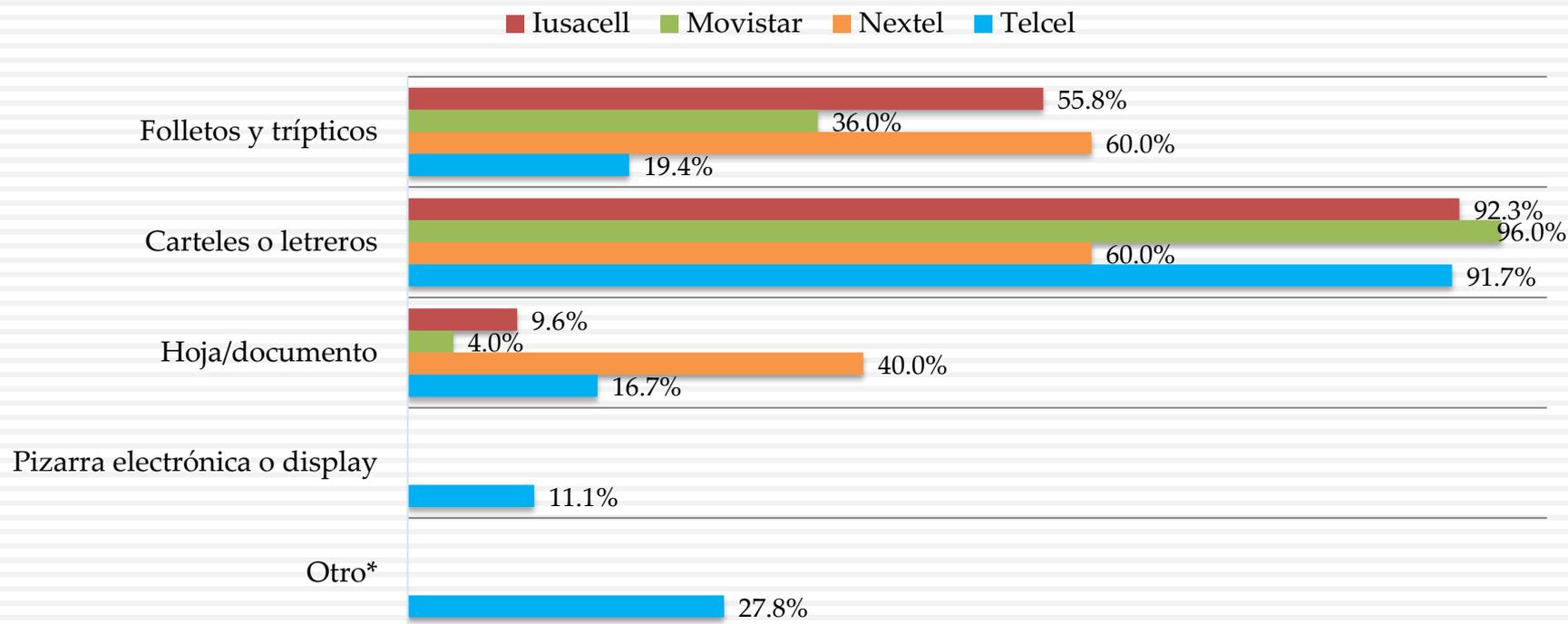
\* Sobre una pizarra (carteles o documentos) o sobre un tripie

# 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)*



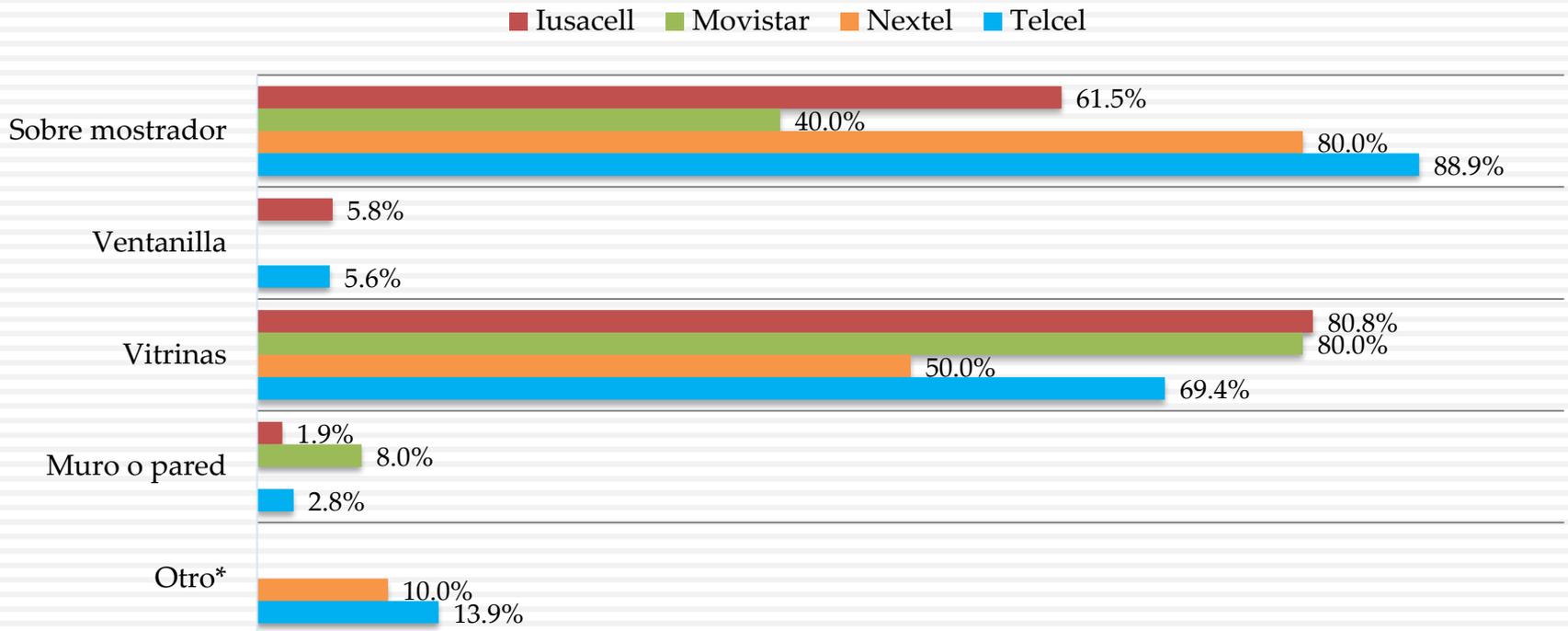
\* En una carpeta

# 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)*



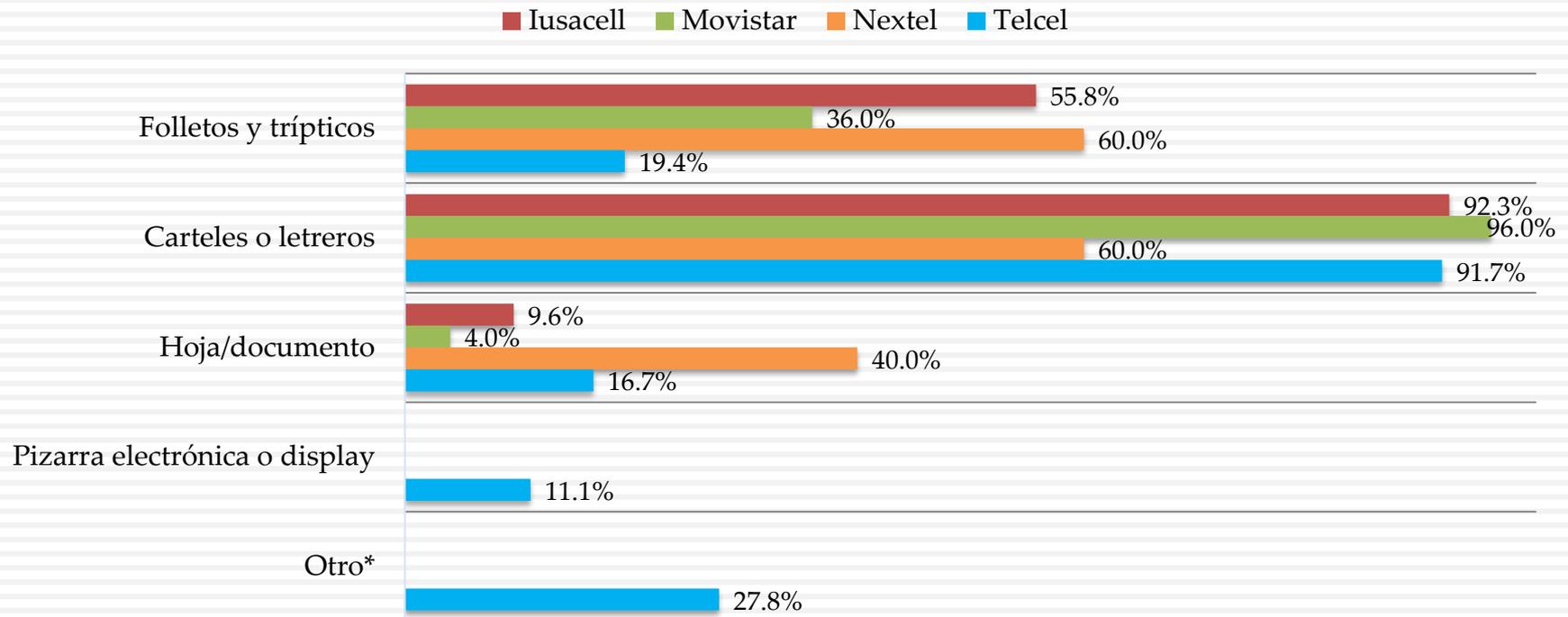
\* Sobre una pizarra (carteles o documentos) o sobre un tripie

# 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)



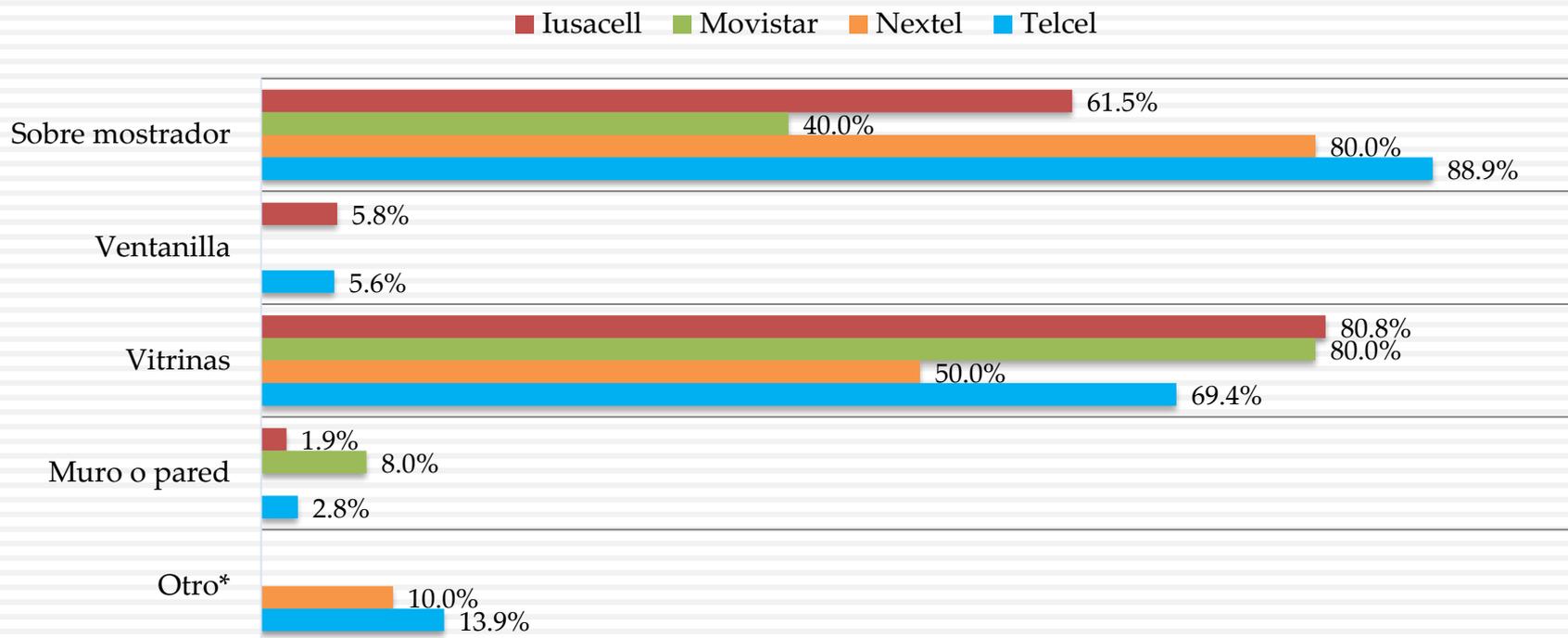
\* En una carpeta

# 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)



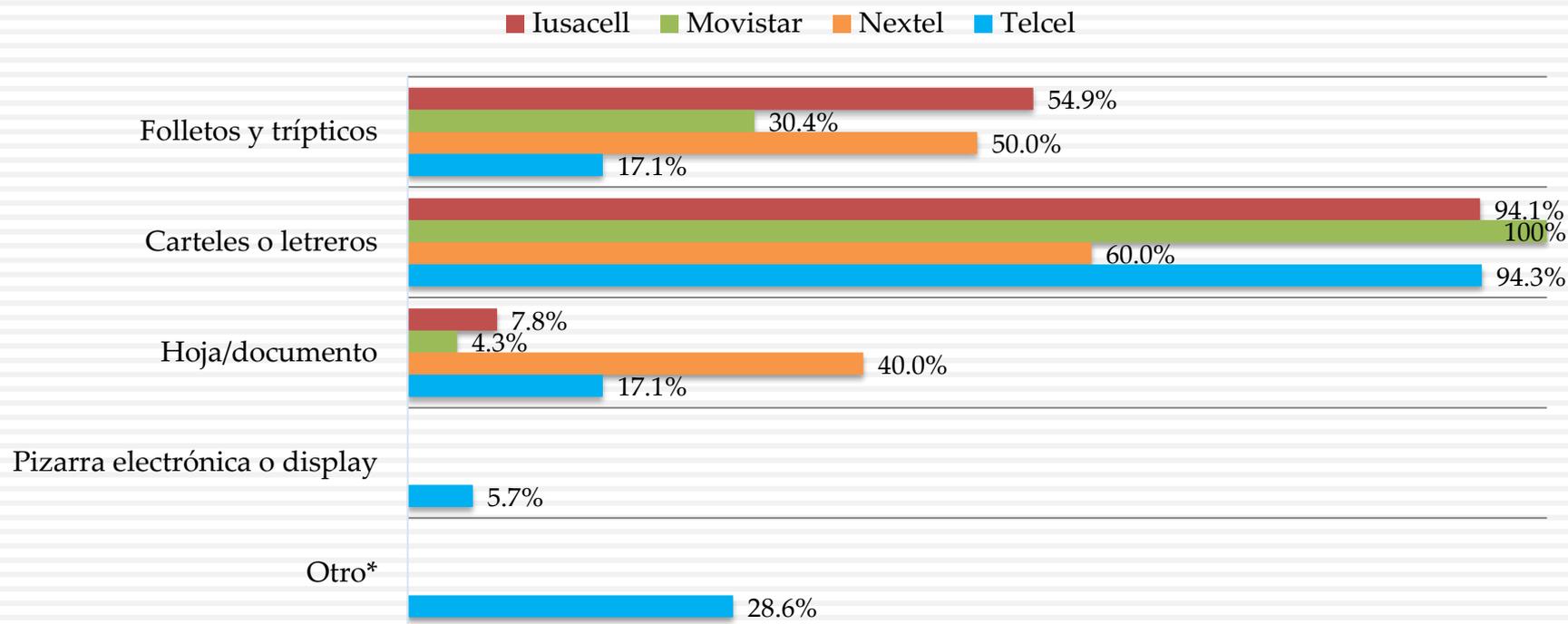
\* Sobre una pizarra (carteles o documentos) o sobre un tripie

# 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)



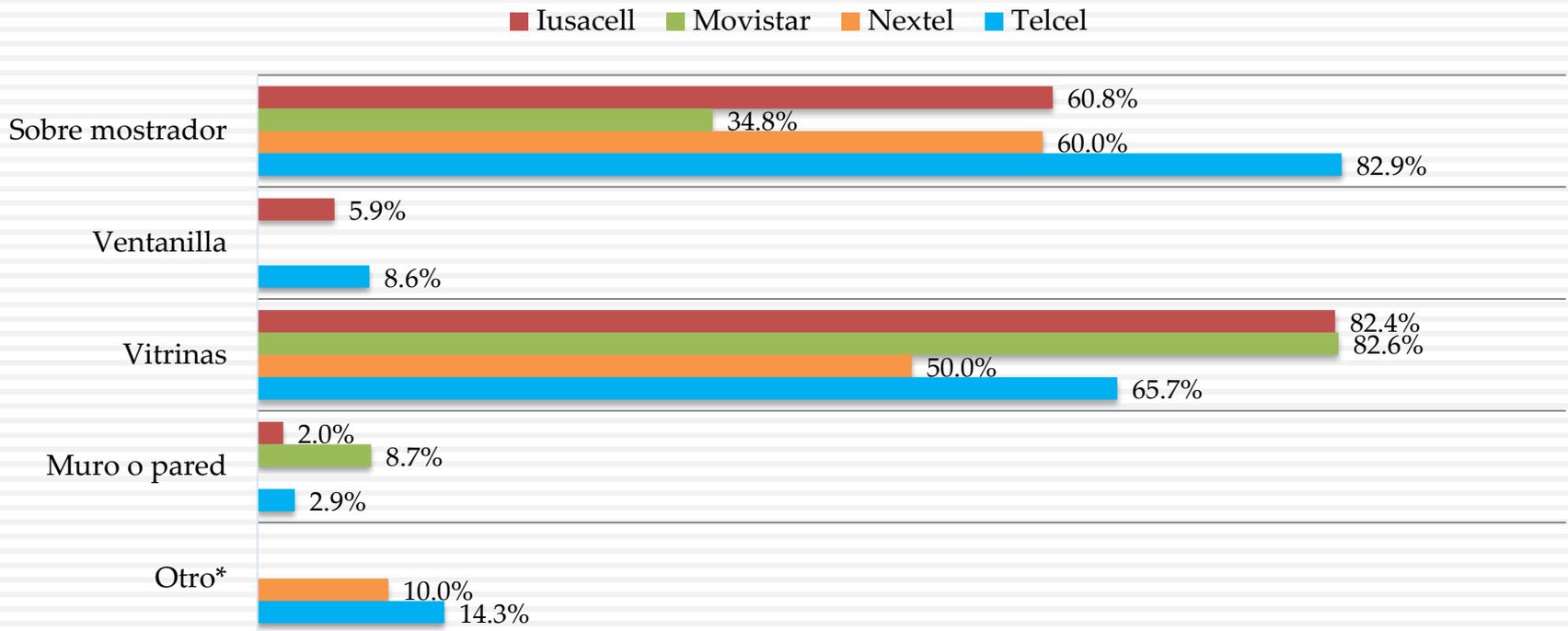
\* En una carpeta

# 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)



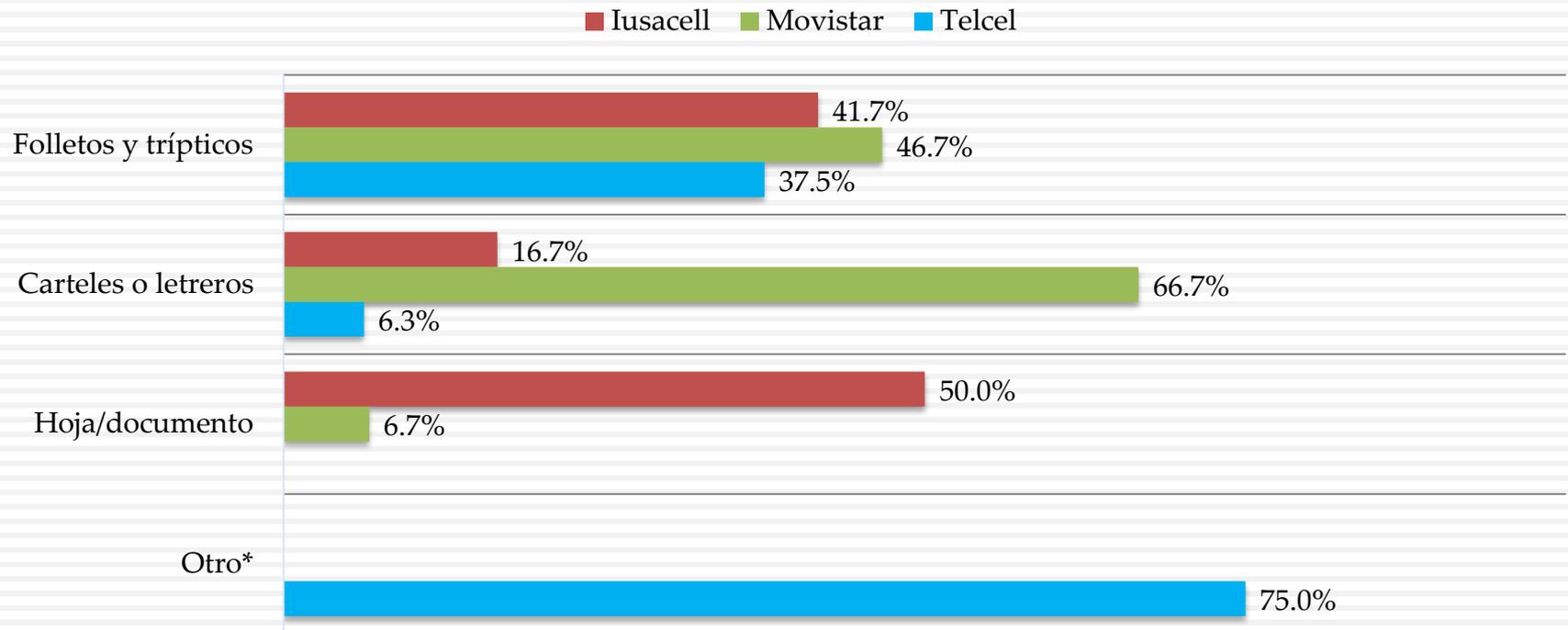
\* Sobre una pizarra (carteles o documentos) o sobre un tripie

# 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)*



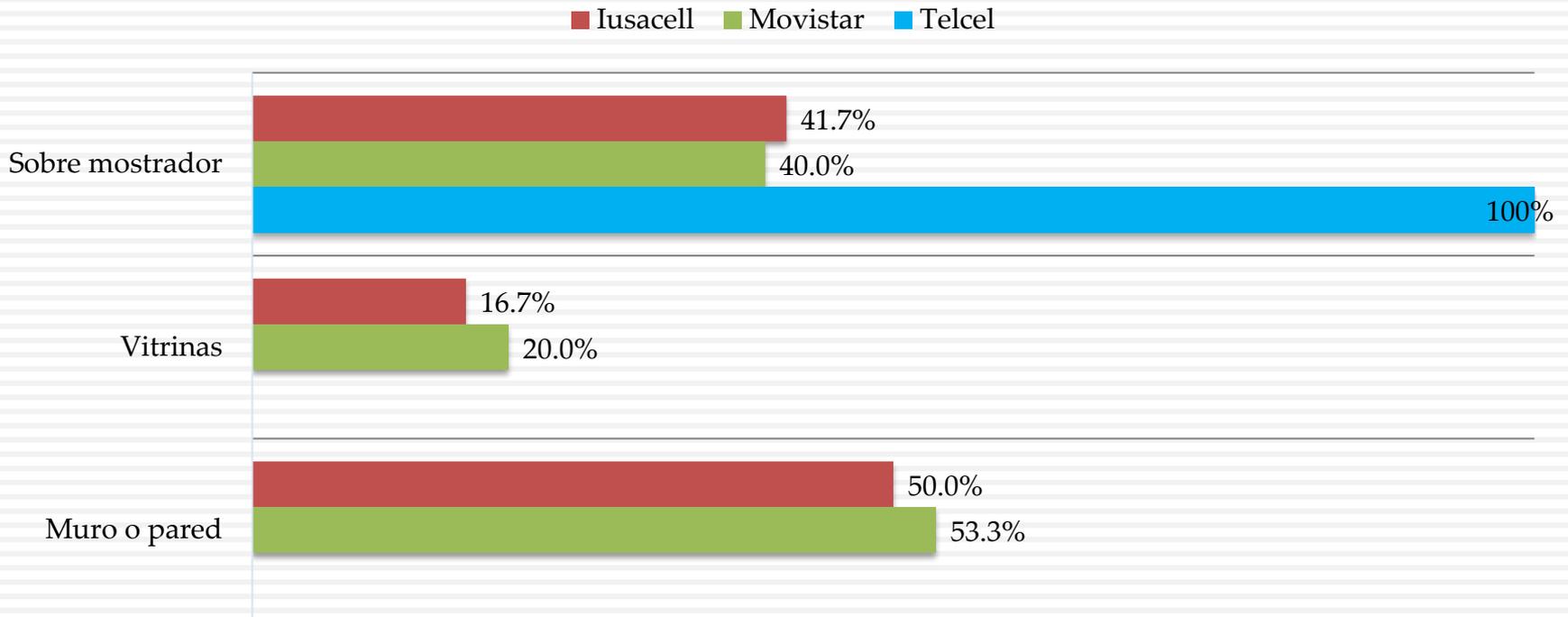
\* En una carpeta

# 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)*

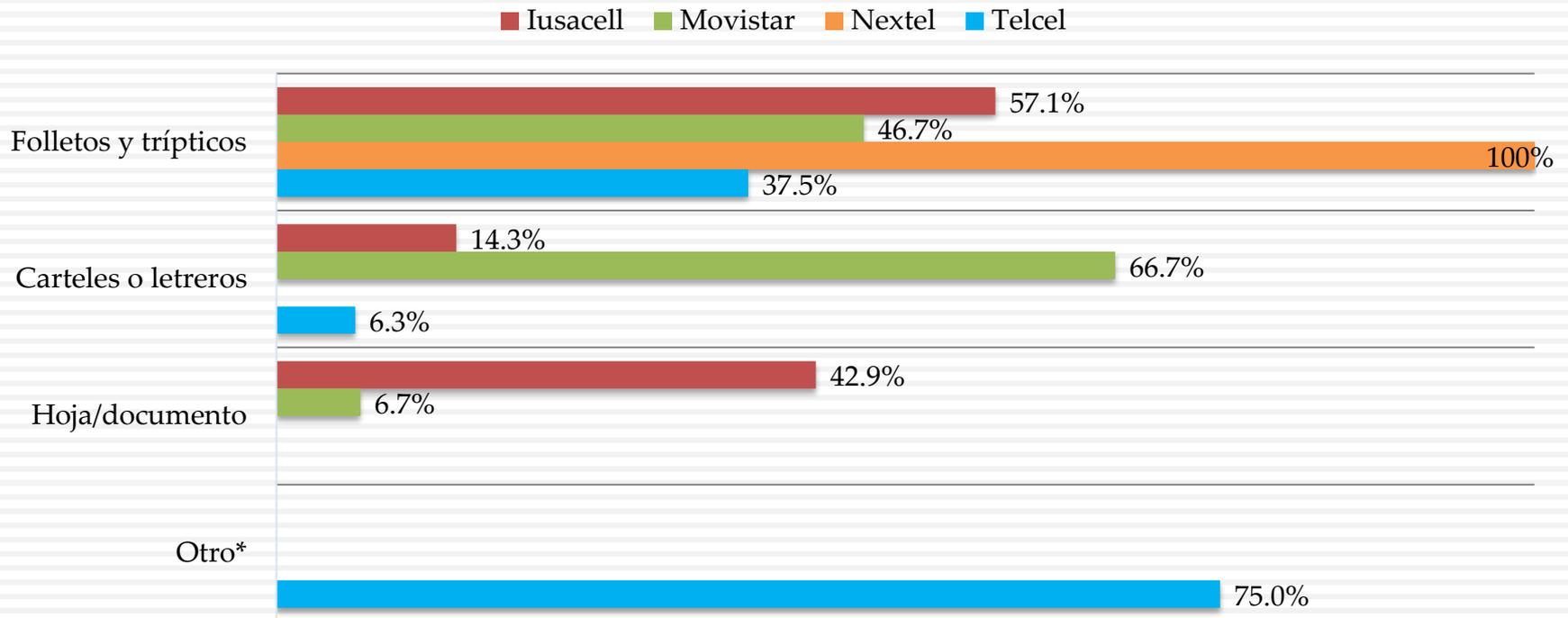


# A través de qué medio se exhibe ...

## Características de algunos servicios adicionales

### Contenidos

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



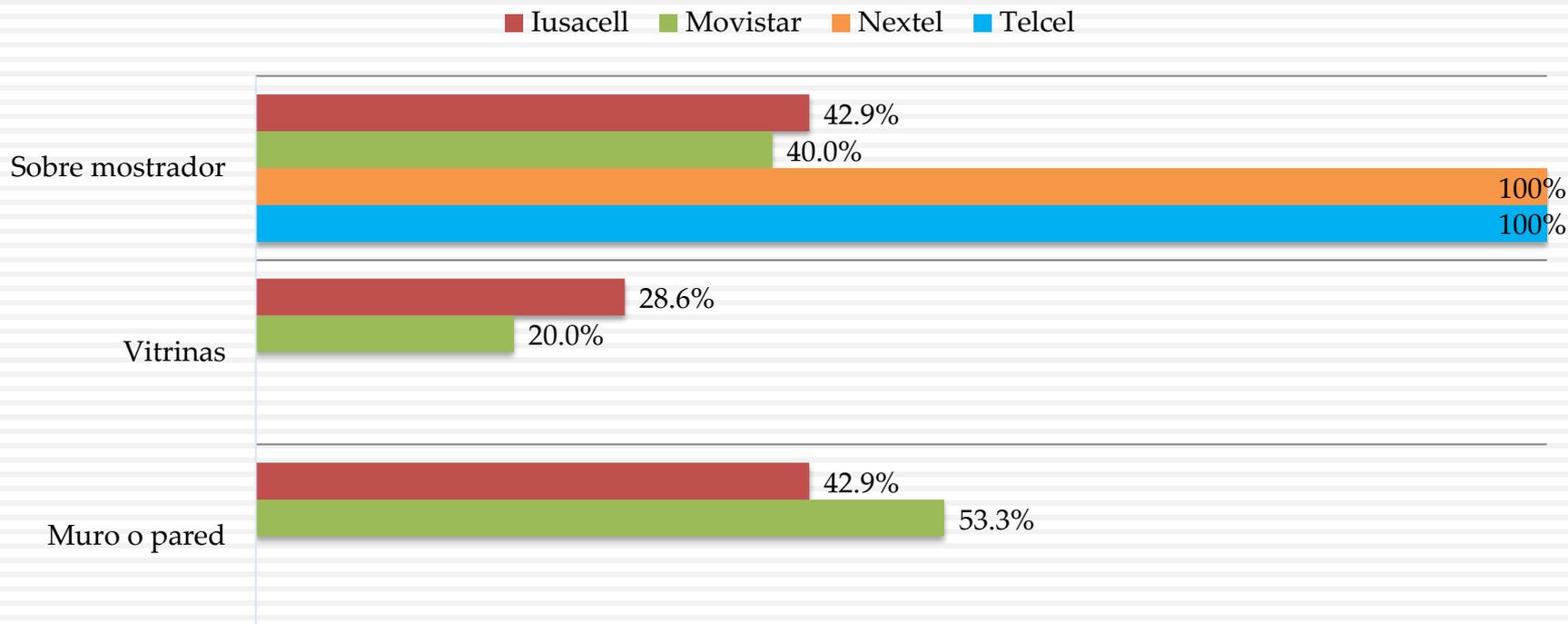
\* En una carpeta

# En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Características de algunos servicios adicionales

*Contenidos*

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

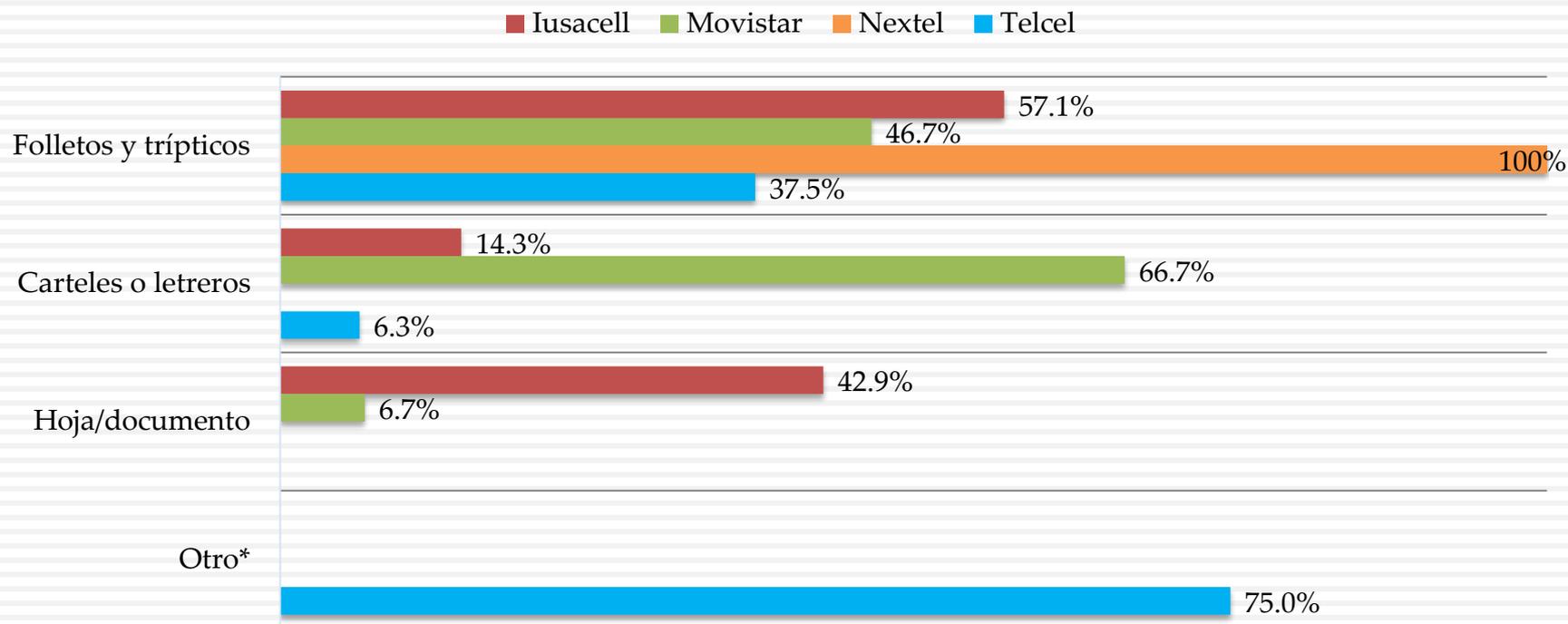


# A través de qué medio se exhibe ...

## Características de algunos servicios adicionales

### Características

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



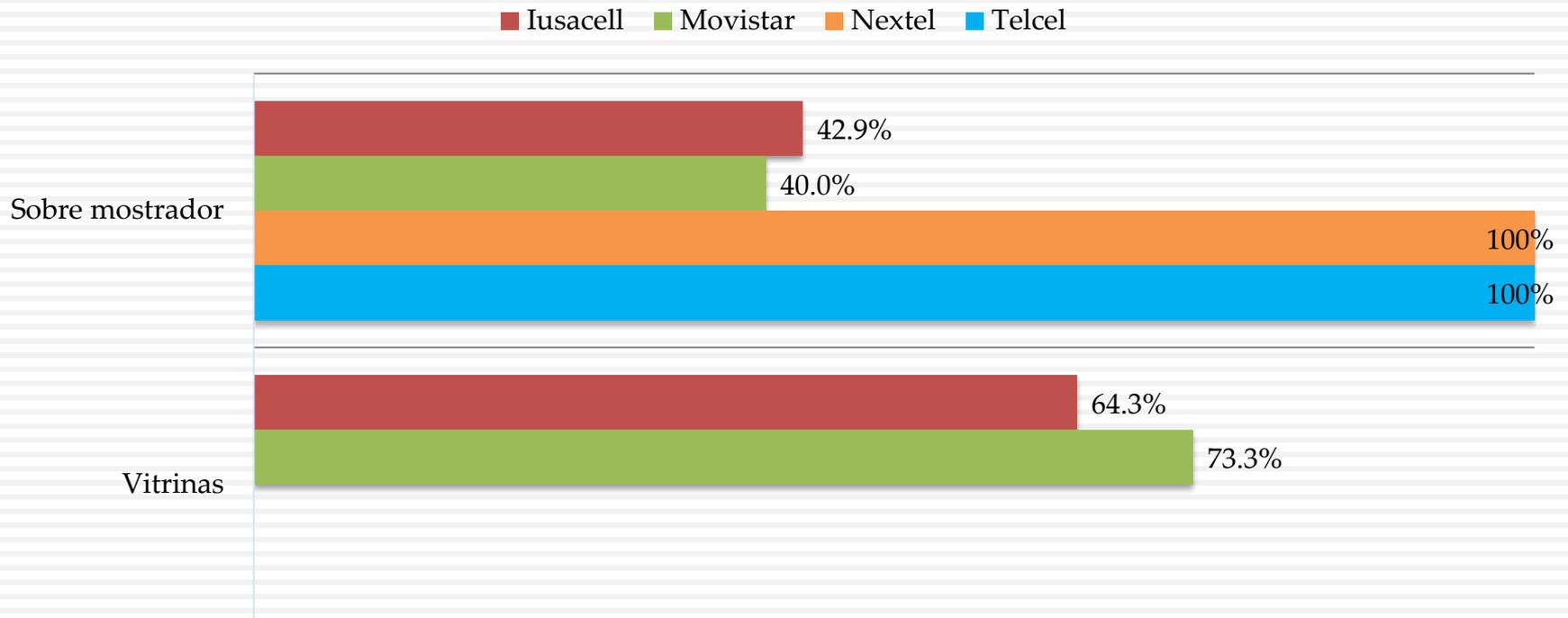
\* En una carpeta

# En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

Características de algunos servicios adicionales

*Características*

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

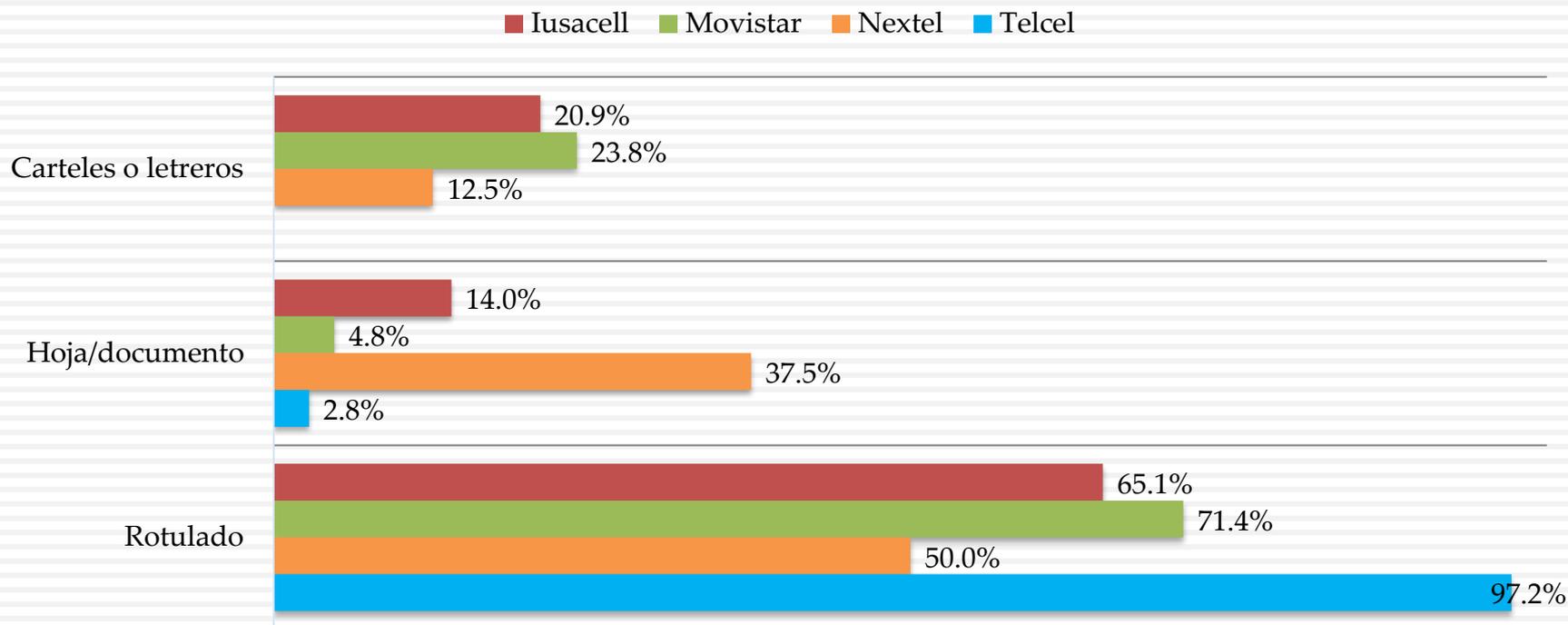


# A través de qué medio se exhibe ...

Horario de atención en el establecimiento

*Días*

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

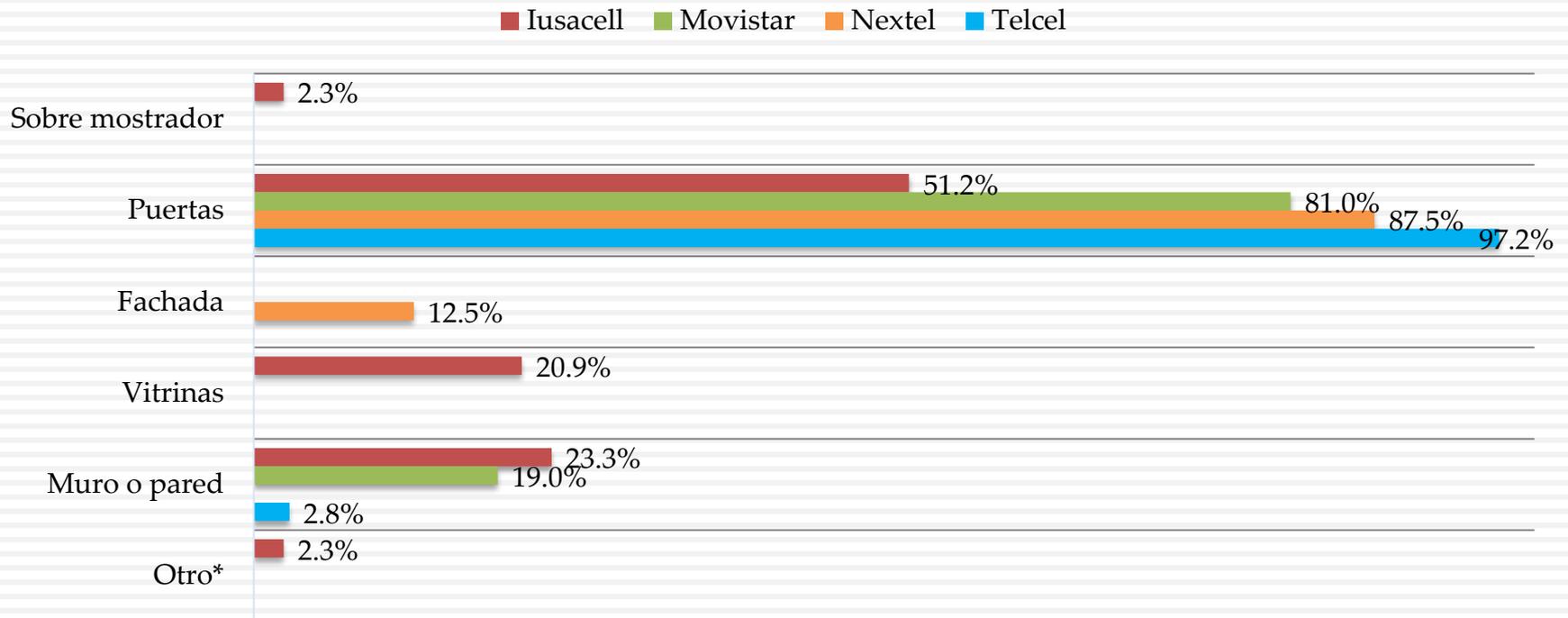


# En qué lugar del establecimiento se exhibe ...

## Horario de atención en el establecimiento

### Días

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



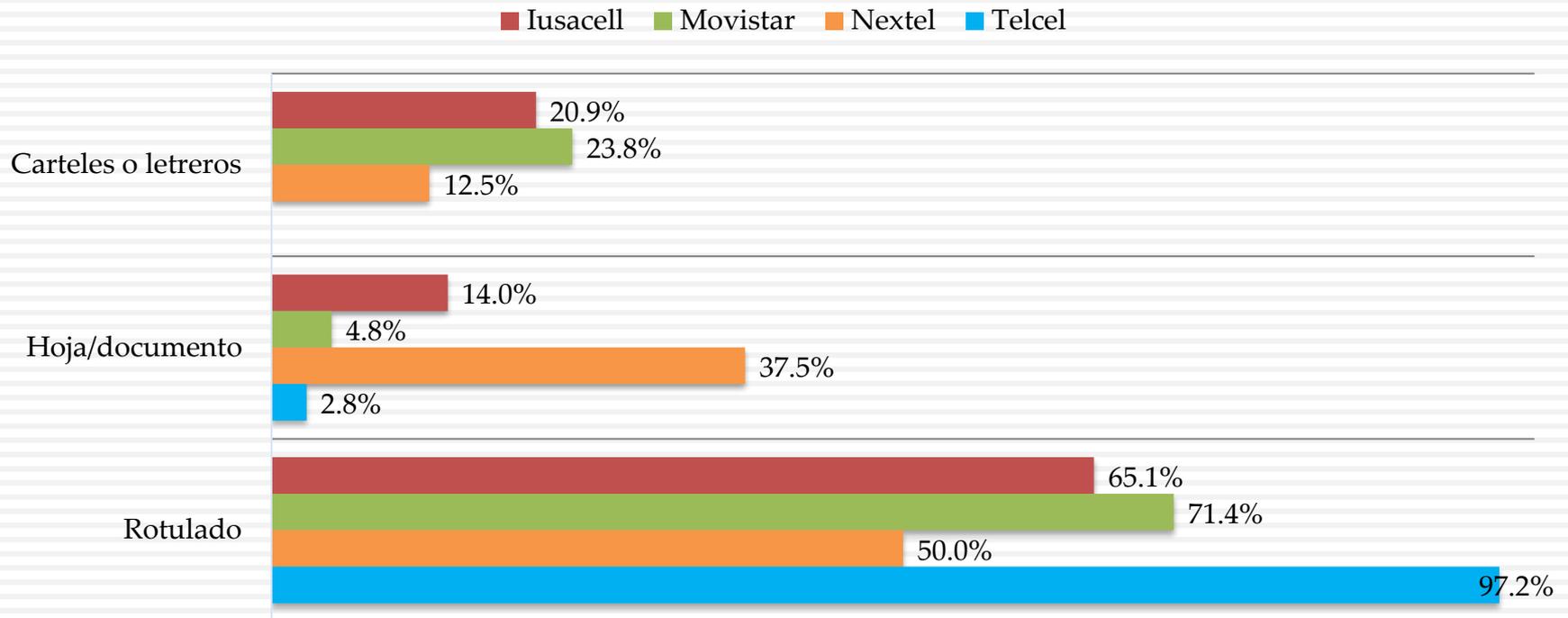
\* Sobre un anaquel

# 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)

