

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES REQUIERE AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE MODIFICAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PROPUESTA DE OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE PRESENTADA POR RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.

ANTECEDENTES

- I. **Decreto de Reforma Constitucional.** El 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, el "DOF"), el "*DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones*" (en lo sucesivo, el "Decreto"), mediante el cual se creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución") y en los términos que fijan las leyes, teniendo a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

El artículo Octavo Transitorio, fracción III, del Decreto, confirió la atribución al Instituto para determinar la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e imponer las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

- II. **Determinación del Agente Económico Preponderante.** Con fecha 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto en su V Sesión Extraordinaria, aprobó por acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 la "*RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C. V., TELÉFONOS DE MEXICO, S.A.B. DE C. V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C.V., GRUPO CARSO,*

S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA." (en lo sucesivo, la "Resolución AEP").

En la Resolución AEP el Pleno emitió el Anexo 1 denominado "MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES" (en lo sucesivo, las "Medidas Móviles").

Asimismo, emitió el Anexo 2 denominado "MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS" (en lo sucesivo, las "Medidas Fijas").

- III. **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.** Con fecha 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión", (en lo sucesivo, el "Decreto de Ley") entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LFTyR") el 13 de agosto del 2014.
- IV. **Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.** El 4 de septiembre de 2014 se publicó en el DOF el "ESTATUTO Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" (en lo sucesivo, el "Estatuto"), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014 y fue modificado el 17 de octubre de 2014.

- V. **Primera Oferta de Referencia.** El 5 de noviembre de 2014, Pleno del Instituto en su XVI Sesión Ordinaria mediante Acuerdo P/IFT/051114/374, aprobó la *"RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES AUTORIZA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE PRESENTADA POR RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V."*
- VI. **Propuesta de Oferta Referencia.** Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes del Instituto el 30 de junio de 2015 por Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., (en lo sucesivo, "Telcel") como parte del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el "AEP"), en términos de la medida Decimosexta de las Medidas Móviles, solicitó al Instituto la revisión y aprobación de los documentos relativos a la *"OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE"* de Telcel, respecto del periodo comprendido del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2017 (en lo sucesivo, la "Oferta de Referencia de Usuario Visitante").
- VII. **Consulta Pública.** El 10 de julio de 2015, el Pleno del Instituto en su XV Sesión Ordinaria mediante Acuerdo P/IFT/100715/217 determinó someter a consulta pública por un plazo de treinta días naturales contados a partir del día hábil siguiente al de su publicación en el portal de Internet del Instituto, las propuestas de Ofertas de Referencia presentadas por el AEP; en este sentido la consulta pública de mérito se realizó del 14 de julio al 12 de agosto de 2015.
- VIII. **Requerimiento al AEP.** Mediante oficio IFT/221/UPR/DGCI/039/2015 de fecha 15 de julio de 2015, se requirió a Telcel para que en un término no mayor a quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surtiera efectos legales la notificación del citado oficio, proporcionara a este Instituto la información descrita en dicho oficio (en lo sucesivo, el "Oficio de Requerimiento").

El 18 de agosto de 2015, Telcel entregó ante la Oficialía de Partes del Instituto escrito mediante el cual solicitó se le otorgara una prórroga al plazo establecido en el Oficio de Requerimiento. En respuesta a su petición, este Instituto otorgó a Telcel mediante oficio IFT/221/UPR/DGCI/051/2015 de

fecha 21 de agosto de 2015 una prórroga de tres días hábiles para dar cumplimiento al Oficio de Requerimiento.

El 27 de agosto de 2015, Telcel presentó ante la Oficialía de Partes de este Instituto escrito mediante el cual dio respuesta a lo solicitado en el Oficio de Requerimiento.

En virtud de los citados Antecedentes, y

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Competencia del Instituto. De conformidad con el artículo 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución, el Instituto tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a Infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales. Asimismo, es autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos regulará de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando con ello lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

Ahora bien, en cumplimiento a lo establecido en el artículo Octavo Transitorio, fracción III del Decreto y mediante la Resolución AEP, el Instituto determinó la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e impuso las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales. Dichas medidas incluyen las Medidas Móviles y Medidas Fijas, mismas que están relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos

esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.

Asimismo, el artículo Trigésimo Quinto Transitorio del Decreto de Ley dispone que las resoluciones administrativas que el Instituto hubiere emitido previamente a la entrada en vigor del mismo en materia de preponderancia, continuarán surtiendo todos sus efectos, por lo que la Resolución AEP y sus anexos se encuentran vigentes.

SEGUNDO. Medidas. En el caso particular de los servicios de telecomunicaciones móviles, uno de los elementos importantes en la prestación de los servicios y que los usuarios consideran para su contratación es poder acceder a los servicios de la red desde cualquier punto del área de cobertura donde sea técnicamente factible. Si un número suficiente de usuarios demandan el servicio en un determinado punto, entonces el concesionario proporcionará la cobertura en esa localización.

Asimismo, a medida que se incrementa el número de usuarios en una determinada localización, el concesionario deberá extender el área de cobertura y proporcionar un nivel de calidad aceptable. En este sentido, en ausencia de esquemas regulatorios que permitan a un operador extender su área de cobertura utilizando servicios proporcionados por otros concesionarios, el operador de servicios móviles únicamente puede prestar servicios en el área en que tenga cobertura, lo que viene determinado por su estrategia de despliegue de red.

Por lo anterior, se establecieron un conjunto de medidas al AEP que permitan la implementación de acuerdos del Servicio Mayorista de Usuario Visitante o itinerancia a nivel nacional (roaming nacional) a fin de reducir las asimetrías en la cobertura de las redes de los distintos operadores móviles, fomentando así una mayor competencia tanto a nivel mayorista como minorista, una mayor penetración de los servicios móviles, así como eliminar la distorsión que discrimina entre usuarios con base en la pertenencia a una u otra red móvil.

Estas medidas generan incentivos para la entrada de nuevos participantes al mercado y la expansión de los existentes, quienes tendrán una reducción en los costos y riesgos de inversión, lo que les permitirá ofrecer rápidamente servicios móviles de forma competitiva, antes de que hayan desplegado completamente su red.

En ese sentido, la Medida Primera contenida en las Medidas Móviles establece que las mismas serán aplicables al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones a través de sus integrantes que cuenten con títulos de concesión de Red Pública de Telecomunicaciones, (entre otros supuestos). En el caso de Telcel es concesionario de una Red Pública de Telecomunicaciones y por tanto obligado al cumplimiento de las medidas a que se refieren las Medidas Móviles, para mayor referencia, la Medida antes indicada es de la literalidad siguiente:

"PRIMERA.- Las presentes medidas serán aplicables al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones a través de sus integrantes que cuenten con títulos de concesión de Red Pública de Telecomunicaciones o que sean propietarios o poseedores de Infraestructura Pasiva, así como de los que lleven a cabo las actividades reguladas en el presente instrumento."

En el mismo sentido, el Instituto estableció la Medida Duodécima que a la letra señala:

"DUODÉCIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio Mayorista de Usuario Visitante a los Concesionarios Solicitantes, permitiendo el acceso a todos los elementos de red, recursos asociados, servicios, programas informáticos y los correspondientes sistemas de información que sean necesarios para la prestación de dicho servicio a los Usuarios finales del Concesionario Solicitante, los cuales se deberán proporcionar de manera agregada o desagregada según como sean solicitados."

Con lo cual se estableció indubitadamente la obligación del Agente Económico Preponderante de prestar el servicio de Usuario Visitante.

Cabe destacar que las concesiones únicas surgen como figura legal en la LFTyR, y estas pueden sustituir a los títulos de concesión de red pública de telecomunicaciones, por lo que los servicios ofertados por el AEP deberán hacerse extensivos a los sujetos que cuenten con concesiones únicas.

TERCERO.- Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante presentada por el AEP. La Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante (en lo sucesivo, la "Oferta de Referencia") tiene por objeto poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes los términos y condiciones en los que el AEP, ofrecerá el servicio de usuario visitante, con lo cual los Concesionarios Solicitantes contarán con la información necesaria

que les permita llevar la utilización de dicho servicio, en términos no discriminatorios y con la suficiente información.

La Oferta de Referencia presentada por el AEP y revisada por el Instituto otorga certeza en la provisión del servicio mayorista de Usuario Visitante, ya que el Concesionario Solicitante tiene conocimiento de los términos y condiciones en los cuales se prestará el servicio.

La supervisión del Instituto tiene como propósito que los servicios mayoristas se presten de manera justa y equitativa, evitando incurrir en prácticas anticompetitivas en la prestación de los mismos, por lo que se hace necesario que el Instituto pueda solicitar y realizar modificaciones a las Ofertas de Referencia para asegurar que los términos y condiciones que se establezcan permitan mejorar la competencia en el mercado y conseguir mejores condiciones de calidad y precio para los consumidores.

En virtud de lo anterior, es que el Instituto estableció la Medida Decimosexta de las Medidas Móviles, la cual a la letra señala lo siguiente:

"DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente:

- a) La información de las tecnologías disponibles en su red a que se refiere la medida Decimooctava.*
- b) Los Puntos de Interconexión a que se refiere la medida Vigésima quinta.*
- c) Los mapas del área de cobertura a que se refiere la medida Vigésima séptima.*
- d) Las características y normativa técnica de la Infraestructura a que se refiere la Medida Trigésima tercera.*
- e) Los procedimientos para la solicitud de servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias a que se refiere la Medida Trigésima cuarta.*

f) Los parámetros e indicadores de calidad de servicio a los que se refiere la Medida Trigésima quinta.

g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

h) Las demás que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios.

La vigencia de las Ofertas de Referencia será de dos años calendario, que iniciará el 1º de enero del año inmediato siguiente a aquel en que se exhiba para autorización las propuestas respectivas, y se renovarán en la misma fecha.

El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de las Ofertas de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

- Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en las Ofertas de Referencia a cualquier Concesionario Solicitante u Operador Móvil Virtual que se lo requiera.
- Aplicar términos y condiciones a sus propias operaciones, subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico distintos a los establecidos en las Ofertas de Referencia.
- Condicionar la provisión de los servicios a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio adicional o diferente de aquel.
- Sujetar la provisión de los servicios a la condición de no adquirir, vender, comercializar o proporcionar los servicios proporcionados o comercializados por un tercero.

El Instituto requerirá al Agente Económico Preponderante modificar los términos y condiciones de las Ofertas de Referencia cuando no se ajusten a lo establecido en las presentes medidas o a su juicio no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector, a más tardar el 10 de septiembre del año de la presentación de las Ofertas de Referencia.

Lo anterior con independencia de que, a efecto de allegarse de los elementos de convicción que estime necesarios, el Instituto pueda requerir la documentación o información que estime relevante, la que deberá proporcionársele dentro de un plazo de quince días hábiles.

En caso de que el Agente Económico Preponderante no proporcione la información a que hace referencia el párrafo inmediato anterior, el Instituto evaluará las propuestas de las Ofertas de Referencia con la información que disponga, ello con independencia de las sanciones que resulten aplicables.

El Agente Económico Preponderante, deberá presentar nuevamente al Instituto las propuestas de Ofertas de Referencia con las modificaciones solicitadas por el Instituto, a más tardar el 30 de octubre del año de su presentación.

En caso de que las nuevas propuestas de Ofertas de Referencia no se ajusten a lo establecido en las presentes medidas el Instituto las modificará en sus términos y condiciones.

El Agente Económico Preponderante, publicará las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto a más tardar el 30 de noviembre del año de su presentación en su sitio de Internet, y dará aviso de la emisión de las Ofertas de Referencia en dos diarios de circulación nacional. El Instituto publicará las Ofertas de Referencia en su sitio de Internet.

En caso de que el Agente Económico Preponderante no someta a consideración del Instituto las Ofertas de Referencia dentro de los plazos señalados o no publique las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto en el plazo previsto en el párrafo anterior, éste emitirá las reglas conforme a las cuales deberán prestarse el Servicio Mayorista de Usuario Visitante, la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, según sea el caso.

La aplicación de la presente medida no podrá sujetarse a la aceptación de condición adicional alguna por parte del Concesionario Solicitante o del Operador Móvil Virtual."

Por otra parte, el Instituto consideró necesario dotar de certeza jurídica a los Concesionarios Solicitantes que requieran los servicios mayoristas del AEP, así como al propio AEP; es por ello que en la Resolución AEP se estimó conveniente la existencia de un Convenio por medio del cual se formalice la relación contractual y que además sea revisado por este Instituto, para con ello dotar de seguridad a los Concesionarios Solicitantes respecto de los servicios que le sean proporcionados y que no se incurra en prácticas contrarias a la sana competencia; asegurando con ello términos y condiciones justas y equitativas.

Lo anterior, quedó plasmado en la Medida Decimoséptima, que a la letra señala:

"DECIMOSÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá suscribir un Convenio de Servicios Mayoristas de Usuario Visitante, un Convenio de comercialización o reventa de servicios, así como un Convenio para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, previamente a la prestación de los servicios, dentro de los quince días siguientes a los que le sea presentada la solicitud. Dichos convenios deberán reflejar lo establecido en las presentes medidas y en las Ofertas de Referencia, así como, incluir las compensaciones existentes por incumplimientos y todas aquellas condiciones que otorguen certeza en la prestación de los servicios contratados, incluyendo plazos mínimos de permanencia. Un ejemplar de los mismos deberá remitirse al Instituto.

Los modelos de Convenio deberán ser presentados como parte de las Ofertas de Referencia por lo que quedarán sujetos al tratamiento previsto en la Medida Decimosexta."

De esta forma se observa que en cumplimiento a las Medidas Decimosexta y Decimoséptima de las Medidas Móviles, la Oferta de Referencia presentada por el AEP deberá ser aprobada por el Instituto, pues éste tiene la obligación de vigilar en todo momento que dicha Oferta cumpla con lo establecido en las Medidas Móviles. De esta forma, el Instituto cuenta con la facultad de requerir al AEP modificar los términos y condiciones de la misma, cuando a su juicio no se ajusten a lo establecido en las Medidas Móviles o no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector.

CUARTO.- Consulta Pública. En términos del artículo 51 de la LFTyR que señala la posibilidad de que el Instituto lleve a cabo consultas públicas en cualquier caso en el que el Pleno determine, y de conformidad con lo señalado en el Antecedente VII, el Instituto sometió a consulta pública la Oferta de Referencia de Usuario Visitante de Telcel.

La consulta pública tuvo como fin que el Instituto tuviera conocimiento de las opiniones de los integrantes de la industria derivado de que son ellos quienes intervienen en la operación de las redes públicas de telecomunicaciones, prestación y comercialización de los servicios; ello sin perder de vista que ante la diversidad de intereses comerciales prevaletientes en la industria es el órgano regulador quien en última instancia está encargado de determinar las condiciones bajo las cuales se deberán de prestar los servicios evitando que se afecte la competencia y la libre concurrencia.

Dicha consulta tuvo una duración de 30 días naturales y se llevó a cabo bajo los principios de transparencia y participación ciudadana. Como consecuencia, se recibieron diversos comentarios, opiniones y propuestas.

El Instituto en términos de sus atribuciones, ha valorado debidamente las manifestaciones que se recibieron durante dicho proceso teniendo mayor conocimiento de las necesidades de la industria referentes a los servicios materia de la Oferta de Referencia presentada por el AEP.

QUINTO.- Análisis de la Propuesta de la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante y su modelo de Convenio. Se observa que en cumplimiento a las Medidas Decimosexta y Decimoséptima de las Medidas Móviles, la Oferta de Referencia y el modelo de Convenio deberán de ser aprobados por el Instituto, pues éste tiene la obligación de vigilar en todo momento que dichos documentos autorizados cumplan con lo establecido en las Medidas Móviles. En consecuencia, el Instituto cuenta con la facultad de requerir al AEP modificar los términos y condiciones de la Propuesta de Oferta de Referencia y el modelo de Convenio cuando a su juicio no se ajusten a lo establecido en las Medidas Móviles o no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector.

Por ello, a continuación se procede a analizar aquellas condiciones contenidas en la Propuesta de Oferta de Referencia y en el modelo de Convenio presentados por el AEP, por lo que hace a aquellas situaciones que no se ajustan a lo establecido en las Medidas Móviles o que a juicio del Instituto no ofrecen condiciones favorables para la competencia en el sector, así como que no se establezcan condiciones que inhiban la competencia, ni que solicite requisitos que no sean necesarios para la eficiente prestación del servicio, que no existan condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los mismo.

Por lo que este Instituto requiere al AEP, entre otras cosas, que sus términos y condiciones generen certeza, sean claras, proporcionales, no abusivas, equitativas, recíprocas, reduzcan asimetrías de información, no discriminen y favorezcan la competencia.

Dado lo anterior, el Instituto requiere al AEP que cualquier modificación solicitada en los siguientes apartados sea reflejada a lo largo de los documentos que integrarán la Oferta de Referencia que presentará el AEP a más tardar el 30 de

octubre del presente año para la autorización o modificación de sus términos y condiciones por parte del Instituto.

5.1 Comentario general. De la lectura realizada a la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante así como del Convenio se observa que se realizan diversas referencias a la Comercialización o Reventa de Servicios por parte de los Operadores Móviles Virtuales, por lo que, este Instituto requiere que Telcel modifique todas las referencias señaladas, toda vez que se trata de la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, y no de la Oferta para la Comercialización o Reventa de Servicios por parte de los Operadores Móviles Virtuales.

5.2 Vigencia de las Tarifas. En el numeral 4.1.2 de la cláusula Cuarta de la Oferta de Referencia de Usuario Visitante, Telcel establece lo siguiente:

“Telcel y el Concesionario están de acuerdo y reconocen que la vigencia de las Tarifas será aquella que las Partes convengan para determinado periodo, conforme se establezca en el Anexo III Precios y Tarifas del presente Convenio. En relación con lo anterior, queda entendido y aceptado que la prestación de los Servicios de la Oferta estará supeditada en todo momento a la existencia de Tarifas vigentes.

Previamente a la terminación de la vigencia de las Tarifas, Telcel y el Concesionario podrán negociar de buena fe y convenir nuevas Tarifas por la prestación de los Servicios, conforme al siguiente procedimiento:

Transcurrida la mitad de la vigencia del Convenio, las Partes, iniciaran el periodo de negociación de Tarifas de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente a fin de determinar las Tarifas que serán aplicables al término de la Oferta (“Nuevas Tarifas”). Si al término del periodo de negociación, las Partes no hubieren llegado a un acuerdo respecto de las Nuevas Tarifas, cualquiera de ellas podrá solicitar al Instituto que determine las Nuevas Tarifas. Si al término de la vigencia del Convenio no existe acuerdo o resolución, Telcel cesará la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna a su cargo, salvo que el Concesionario le solicite por escrito en términos del Anexo X Formato de Prórroga del Convenio del presente Convenio, la continuación de los Servicios.

El Concesionario acepta y reconoce que se encuentra prestando los Servicios de la Oferta a sus Usuarios finales con base en las Tarifas del Anexo III Precios y Tarifas, mismo que fue prorrogado en términos del Anexo X Formato de Prórroga del Convenio. En caso de que el Instituto determine mediante resolución las Nuevas Tarifas dentro de algún periodo de duración de las prórrogas, las Partes se regirán por éstas al momento de que surta efectos la resolución.

Las Tarifas que hubiesen estado en vigor el día inmediato anterior a la fecha en que formalmente hubiese terminado la vigencia que las Partes convinieron mediante el Anexo III Precios y Tarifas del presente Convenio, serán aquellas que subsistirán durante la prórroga solicitada por el Concesionario en términos del Anexo X Formato de Prórroga del Convenio y tendrán una vigencia de 60 (sesenta) días naturales, prorrogables por el número de veces que el Concesionario lo requiera por escrito en los mismos términos."

Al efecto se señala que la Medida Sexagésima y Septuagésima Quinta establecen lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA.- Las tarifas aplicables a los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante se negociarán entre el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante.

Transcurridos sesenta días naturales contados a partir del inicio de las negociaciones sin que las partes hayan celebrado un acuerdo, o antes si así lo solicitan ambas partes, el Instituto determinará mediante una metodología de costos incrementales promedio de largo plazo las tarifas aplicables, mismas que considerarán el punto de entrega del tráfico del Servicio Mayorista de Usuario Visitante al Concesionario Solicitante.

Las tarifas negociadas entre las partes o determinadas por el Instituto deberán formar parte del Convenio de Servicio Mayorista de Usuario Visitante, dicha información será considerada de carácter público."

"(...) SEPTUAGÉSIMA QUINTA.- En caso de que se suscite un desacuerdo sobre las tarifas aplicables a los servicios objeto de las presentes medidas, el Instituto, una vez analizada la solicitud, podrá ordenar al Agente Económico Preponderante a otorgar la prestación de los servicios o el acceso a la infraestructura materia de la controversia, con independencia de que el Instituto resuelva con posterioridad sobre las tarifas respectivas, a condición de que se le otorgue una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales."

Este Instituto advierte que en las Medidas Móviles de la Resolución de AEP, se estipulan los principios a fin de que los concesionarios convengan las tarifas correspondientes en términos de las disposiciones aplicables en la materia, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales. En caso de que los concesionarios no logren convenir las tarifas aplicables al Servicio Mayorista de Usuario Visitante, podrán ejercer su derecho de solicitar la intervención del Instituto para resolver las mismas, en términos de las Medidas Sexagésima y Septuagésima Quinta de las Medidas Móviles.

Ahora bien, es de precisarse que las Medidas Móviles son de interés público toda vez que las mismas tienen el objeto de promover la competencia en la prestación de servicios de telecomunicaciones; en este sentido, no obstante que se prevén los elementos económicos para su prestación, sí se contempla que se puedan suscitar desacuerdos entre el Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes referente a aspectos tarifarios, por lo que ante esa situación y a efecto de salvaguardar la aplicación de las Medidas, Telcel deberá considerar que sea el Instituto quién resuelva los mencionados desacuerdos.

Lo anterior, quedó previsto en las Medidas Móviles al considerar que ante un desacuerdo sobre las tarifas aplicables a los servicios, objeto de las medidas referidas, el Instituto, una vez analizada la solicitud, podrá ordenar al Agente Económico Preponderante otorgar la prestación de los servicios materia de la controversia, con independencia de que el Instituto resuelva con posterioridad sobre las tarifas respectivas, a condición de que se le otorgue una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Dicho lo anterior, de la revisión a la cláusula 4.1.2 del Convenio de Telcel, éste condiciona la prestación de los Servicios de la Oferta a la existencia de tarifas vigentes, es decir, en la fecha en la que las tarifas expiren, Telcel cesará la prestación de los Servicios de la Oferta, sin responsabilidad alguna a cargo de Telcel.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar la redacción al párrafo segundo del numeral 4.1.2 con el propósito de apegarse a lo establecido en la Medida Septuagésima Quinta de las Medidas Móviles, señalando la posibilidad de que en caso de desacuerdo, el Instituto podrá ordenar al AEP la prestación de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante vez analizada la solicitud, independientemente de que resuelva con posterioridad sobre las tarifas respectivas, a condición de que se le otorgue una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Asimismo, el Instituto considera que en el contenido del párrafo tercero del numeral en cuestión, el plazo para empezar tales negociaciones debe ser ajustado a un tiempo razonable en términos de que la duración del modelo del Convenio corresponde a dos años. Lo anterior a efecto de que las partes puedan observar en plazos más largos la dinámica de los Servicios de Usuario Visitante por parte de los Concesionarios Solicitantes en razón de las tarifas asociadas que permitan la

adecuada planeación de las tarifas a negociar. Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar la redacción del párrafo citado a efecto de establecer un plazo adecuado para desarrollar la negociación de tarifas entre las partes, tomando en consideración la duración del Convenio en el contexto aplicable.

5.3 Incumplimiento de Pago. En el numeral 4.1.3 de la cláusula Cuarta de la Oferta de Referencia de Usuario Visitante, Telcel señala lo siguiente:

"Telcel y el Concesionario acuerdan que en el evento de que éste último incumpla con cualesquiera de las obligaciones de pago a su cargo bajo el presente Convenio (incluyendo el pago de las Tarifas), Telcel estará debidamente facultado para (i) suspender, sin responsabilidad alguna, la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el inciso 7.3 Suspensión del Servicio por falta de pago previa notificación al Instituto o (ii) rescindir el presente Convenio en observancia a lo dispuesto en los incisos 15.2, y 15.8. En ambos casos Telcel podrá exigir el pago de daños y perjuicios."

Al respecto, se considera que la suspensión de los servicios de la Oferta por parte de Telcel a los Concesionarios Solicitantes afecta adversamente a los Usuarios Finales ya que los mismos, de forma automática quedarían sin acceso a los servicios.

Por lo que, el Instituto considera que a efecto de prevenir afectaciones a los usuarios finales se requiere a Telcel que proponga un mecanismo de mediación razonable que permita al Concesionario Solicitante cubrir sus obligaciones de pago pendientes antes de suspender el servicio, especialmente cuando las partes actúan de buena fe, lo anterior con independencia de las obligaciones del Concesionario Solicitante de cubrir las contraprestaciones por los servicios prestados.

Asimismo, en términos de la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, que a la letra señala:

"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)"

g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva."

Este Instituto, advierte que de la revisión a la presente cláusula así como a la Décimo Quinta titulada Rescisión del mismo Convenio, Telcel no establece con claridad los plazos para llevar a cabo el procedimiento de notificación al Concesionario Solicitante, una vez presentada la situación de incumplimiento de obligaciones de pago y la consecuente rescisión.

Para ello, este Instituto reconoce que la cláusula de rescisión referida por Telcel, es parte integrante de un convenio, razón por la cual este Instituto requiere a Telcel adecúe las cláusulas relativas a la rescisión de Convenio, en términos de la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, a fin de dar certidumbre jurídica a los concesionarios involucrados y salvaguardar la prestación de los Servicios de la Oferta.

5.4 Garantías Aplicables al Esquema de Pospago. En el numeral 4.3.1.1 de la cláusula Cuarta, Telcel señala que:

"Durante la vigencia del presente Convenio, y hasta que se paguen todas las contraprestaciones que de él se deriven, el Concesionario, deberá mantener, a su cargo, una Garantía al menos por la cantidad inicial de (\$_____) (_____ de pesos 00/100 m.n.), equivalente al 120% (ciento veinte por ciento) del valor de 3 (tres) meses de consumos de los Servicios de la Oferta, calculados con base en el mes de más alto consumo de la proyección de demanda de los Servicios de la Oferta, en observancia al Anexo IV Dimensionamiento.

En caso de que la proyección de demanda determinada en el Anexo IV Dimensionamiento sea excedida por los consumos de los Servicios de la Oferta en cualquier trimestre en un porcentaje igual o superior al 10% (diez por ciento), el Concesionario deberá ajustar la Garantía en observancia al consumo efectivo de los Servicios de la Oferta, a fin de que la Garantía refleje el valor real de las obligaciones de pago por Servicios de la Oferta del Concesionario. La Garantía ajustada deberá entregarse en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales contados a partir de recepción de la última Factura del trimestre en el que presente el consumo excedente.

..."

Al respecto, el Instituto considera que el monto propuesto del 120% del consumo por tres meses de servicio resulta excesivo, por lo que deberá proponer un monto de garantía menor que resulte suficiente para cubrir los consumos realizados y proporcione un periodo de tiempo suficiente para cualquier aclaración, que no tenga efectos adversos a la competencia.

Este Instituto requiere a Telcel que realice una propuesta con una garantía menor, para lo cual podrá considerar que la misma sea del 100% del consumo de dos meses, o en su caso proporcione los elementos de convicción correspondientes.

Asimismo, el Instituto considera que el plazo de 10 días para actualizar la garantía resulta limitado dado que posterior a la recepción de la última factura del trimestre en el que se haya presentado el consumo excedente se deberá calcular el monto de la garantía ajustada, así como realizar la entrega de la misma. Por lo anterior, se considera que se debe otorgar un plazo más amplio para actualizar la garantía para lo cual se sugiere un mínimo de 30 días. De igual manera, dicha actualización deberá realizarse de una forma menos frecuente a efecto de evitar que se incurra en gastos de recursos innecesarios a causa de la renovación continua de las condiciones de la garantía. Este Instituto solicita a Telcel que modifique el numeral de acuerdo a lo señalado o, en su caso, aporte al Instituto los elementos de convicción por los cuales considera adecuada su propuesta.

5.5 Lugar y Forma de Pago de las Facturas. Se observa que en el numeral 4.4.1 y 4.4.2 de la cláusula Cuarta, Telcel señala lo siguiente:

"4.4.1 LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LAS FACTURAS.

*Telcel pondrá a disposición del Concesionario en el STT, la Factura correspondiente a los consumos del mes inmediato anterior, en términos de las disposiciones fiscales aplicables, misma que incluirá la descripción del concepto, así como los cargos generados por estos, dicha Factura se integrará en términos del **Anexo V Acuerdos de Sistemas para la Facturación**. En la misma fecha en la que Telcel haga disponible la Factura en el STT notificará al Concesionario al correo electrónico señalado por éste para tales efectos en el **Anexo III Precios y Tarifas**, la disponibilidad de la Factura en el STT.*

*Dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha en que Telcel haga disponible la Factura al Concesionario, éste podrá realizar las objeciones de manera formal y por escrito, donde manifieste las razones de su objeción de manera clara y debidamente justificadas en los términos del **Anexo V Acuerdos de Sistemas para la***

Facturación. En caso que no se objeten por escrito las Facturas que contengan las liquidaciones correspondientes en el plazo referido en este párrafo, las mismas se considerarán aceptadas por ambas Partes, y por tanto como consentidas y exigibles.

El Concesionario realizará el pago total de los Servicios de la Oferta dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha en que se haya puesto a disposición la Factura. En caso de que la fecha de pago de la(s) Factura(s) sea en un día inhábil, éste se realizará en el día hábil inmediato anterior. En caso de que el Concesionario objete la(s) Factura(s) puestas a su disposición, éste deberá pagar a su elección ya sea el total del monto facturado o el equivalente al promedio pagado de los últimos 3 (tres) meses facturados, sin importar los montos objetados.

4.4.2 FACTURAS OBJETADAS.

Para que cualquier objeción a las Facturas sea procedente deberá referirse exclusivamente a errores matemáticos o de cálculo de la cantidad de eventos o de Convenio de Servicios Mayoristas de Usuario Visitante registros señalados entre el soporte de la facturación contra el importe de los mismos señalado en la Factura. Salvo lo establecido en el inciso 4.4.2.3 de Refacturación y Ajustes, las Partes acuerdan en este acto que las objeciones que no reúnan los requisitos precedentes no tendrán efecto o validez alguna y, en consecuencia, las Facturas y montos pendientes de pago se tendrán por consentidos y serán exigibles."

Al respecto, se observa que el servicio mayorista de Usuario Visitante únicamente lo prestará el AEP al Concesionario Solicitante, en este sentido es preciso que los montos facturados puedan ser revisados por ambas partes, por lo que de conformidad con las prácticas que se han observado en la industria es necesario que se implemente un proceso de reconciliación de las facturas entre el AEP y el Concesionario Solicitante a efectos de tener certeza en los montos facturados.

Por lo anterior, el Instituto requiere a Telcel modifique la Oferta de Referencia para incluir el procedimiento de reconciliación de facturas y un proceso de montos objetados entre el AEP y el Concesionario Solicitante.

5.6 Esquema de Pago Anticipado. Del análisis a la Oferta de Referencia de Usuario Visitante, se desprende que el numeral 4.5.1 de la cláusula Cuarta de la propuesta de Convenio, Telcel señala que cobrará al Concesionario una pena convencional por la cantidad que resulte de las adecuaciones de su Red Pública de Telecomunicaciones relacionadas con las Solicitudes de Servicios de la Oferta realizadas y aceptadas por el Concesionario.

"Sea cual fuere el esquema de pago aplicable, en caso que el Concesionario diera por terminado el presente Convenio, previo a la vigencia del periodo de Tarifas establecido en el Anexo III Precios y Tarifas, Telcel y el Concesionario acuerdan en este acto que Telcel cobrará al Concesionario: (i) una pena convencional por la cantidad que resulte de las adecuaciones de su Red Pública de Telecomunicaciones relacionadas con las Solicitudes de Servicios de la Oferta realizadas y aceptadas por el Concesionario; ; y/o (ii) cualquier consumo de los Servicios de la Oferta, que no haya sido efectivamente pagado; los cuales, serán cobrados sin necesidad de aviso o notificación alguno de: (a) la Bolsa Revolvente, y/o (b) la ejecución de la Garantía correspondiente, quedando Telcel con derecho de reclamar cualquier saldo remanente."

De lo anterior, el Instituto considera que la pena convencional por la cantidad que resulte de las adecuaciones de su Red Pública de Telecomunicaciones relacionadas con las Solicitudes de Servicios de la Oferta realizadas por los Concesionarios Solicitantes deberá modificarse en el sentido de que permita la opción de la aplicación de un depósito en garantía para ese fin, por lo que, este Instituto requiere a Telcel para que modifique dicho numeral de acuerdo a la propuesta realizada, o en su caso justifique la aplicación de la misma.

5.7 Diversas Obligaciones a Cargo de las Partes. Del análisis efectuado al numeral 5.1.2 de la cláusula Quinta de la Oferta de Referencia de Usuario Visitante propuesta por Telcel, se desprende lo siguiente:

"En la medida en que la demanda real de los Servicios de la Oferta utilizados por el Concesionario excedan por más del 10% (diez por ciento) las estimaciones a que se refiere el párrafo anterior, la calidad y la cobertura podría verse afectada ya que el excedente del volumen de demanda presentado por el Concesionario podría sobrepasar la capacidad de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, por lo que se podrán tomar las medidas o acciones necesarias para la administración de red, siempre y cuando ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia."

Al respecto, el Instituto considera que el umbral de 10% (diez por ciento) de excedente sobre las estimaciones proporcionadas por los Concesionarios Solicitantes resulta muy bajo en relación con la base de usuarios de Telcel, por lo que resulta muy poco probable que una variación del 10% (diez por ciento) en el dimensionamiento pueda afectar la cobertura y calidad del servicio de Telcel, por lo que el Instituto requiere a Telcel la eliminación de las referencias a la degradación de la de la calidad de los servicios como consecuencia de un consumo mayor o igual al 10% de lo proyectado por el Concesionario Solicitante.

Por lo anterior, se requiere a Telcel la eliminación de las referencias señaladas en la Oferta de Referencia de Usuario Visitante, o en su caso justifique el establecimiento de dicho umbral.

5.8 Responsabilidades del Concesionario. En lo referente a la cláusula Quinta, numeral 5.2.3, Telcel señala que:

"El Concesionario se obliga a no emplear equipo, tecnologías o métodos de operación que interfieran de cualquier forma o afecten adversamente la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel. En caso de incumplimiento el Concesionario responderá por los daños y perjuicios ocasionados por ésta acción, conforme a lo previsto en el presente Convenio."

Al respecto, en términos de la Medida Decimosexta la cual establece lo siguiente:

"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)

e) Los procedimientos para la solicitud de servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias a que se refiere la Medida Trigésima cuarta. (...)

Del análisis realizado a la Oferta de Referencia se observa que en caso de que algún equipo, tecnología o método de operación interfiera o afecte la red pública de telecomunicaciones de Telcel, no resulta razonable exigir al concesionario compensación por los daños y perjuicios ya que no existe intención de perjudicar las operaciones del AEP. Asimismo, se observa que la Oferta de Referencia no incluye el procedimiento a seguir ni el tiempo de atención en caso de suscitarse este tipo de fallas.

En virtud de lo anterior, el Instituto requiere a Telcel que en términos de la Medida Decimosexta, proporcione el procedimiento y el tiempo de atención correspondiente a este tipo de fallas. Dicho procedimiento deberá considerar el análisis y la evidencia que se considerará para comprobar que la interferencia proviene de un equipo o sistemas de propiedad, posesión o uso del Concesionario Solicitante. Asimismo, y con el fin otorgar certeza al Concesionario Solicitante se

requiere la modificación del numeral 5.2.3 de la cláusula Quinta a efecto de que las partes actúen de buena fe, por lo tanto se sugiere modificar la redacción en los siguientes términos:

"El Concesionario se compromete a actuar de buena fe y en caso de que los equipos del concesionario interfieran de algún modo en la operación de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel se seguirá el procedimiento correspondiente para la solución de dicha interferencia."

En caso de que Telcel considere que dicha petición no resulta atendible deberá manifestar sus razones a efecto de que el Instituto pueda normar su criterio

5.9 Responsabilidades del Concesionario. En el numeral 5.2.10 de la cláusula Quinta, Telcel señala que:

"5.2.10 El Concesionario deberá sacar en paz y a salvo a Telcel de cualquier reclamación que recibiera de cualquier Usuario final o tercero e incluyendo sin limitar proveedores de equipos, sistemas y software relacionado por cualquier medio con el Concesionario, así como a indemnizar a Telcel por los gastos, daños y perjuicios del Concesionario que tal reclamo le ocasionare, en el entendido que tomará las medidas necesarias para cumplir las disposiciones de la LFPC, y la NOM 184-SCFI-2012 y las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables."

Asimismo, el numeral 5.2.12, inciso iii) de la Oferta de Referencia de Usuario Visitante, Telcel señala lo siguiente:

"iii. Responder cualquier queja, demanda, juicio o controversia que inicie cualquier persona con motivo del acceso a los Servicios de la Oferta, ya sea que la presente en contra de Telcel o del Concesionario, por lo que este último se obliga, sin límite alguno, a sacar en paz y a salvo y, en su caso, a indemnizar a Telcel de cualquier reclamación, demanda o querrela."

Al respecto, el Instituto requiere a Telcel precisar que el Concesionario Solicitante deberá responder únicamente por los daños y perjuicios que son directamente imputables a él, a efecto de evitar discrecionalidades en la interpretación del Convenio.

Adicionalmente, es necesario que Telcel proporcione el procedimiento de atención de incidencias durante el cual se determinará la causa del daño, resolver la incidencia y determinar la parte responsable.

5.10 Responsabilidades del Concesionario. En lo referente a la cláusula Quinta, numeral 5.2.12, numerales viii y ix del Convenio, Telcel señala que:

"El Concesionario tendrá las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás establecidas en el presente Convenio:

(...)

viii. Entrega de sus mapas de cobertura en términos del Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes Móviles; dentro de los 5 (cinco) días naturales a la celebración del Convenio.

ix. Actualización de los mapas de cobertura dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a cualquier ampliación."

Al respecto, se señala que la Medida Decimosexta establece lo siguiente:

"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)

El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de las Ofertas de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, (...)." (Énfasis añadido)

Es así que, en términos de la Medida Decimosexta de las Medidas Móviles este Instituto requiere a Telcel eliminar estos numerales ya que la entrega de mapas de cobertura de los Concesionarios Solicitantes, así como la actualización de los mismos no es un requisito necesario para la eficiente prestación del servicio de Usuario Visitante, toda vez que es el Concesionario Solicitante quien elegirá las regiones o grupos de celdas que contratará.

En caso de que Telcel considere que dicha petición no resulta atendible deberá manifestar sus razones a efecto de que el Instituto pueda normar su criterio.

5.11 Seguros. En lo referente a la cláusula Décima, Telcel señala que:

"CLÁUSULA DÉCIMA. SEGUROS.

Con motivo de la continuidad de los Servicios de la Oferta y para cubrir los daños que pudieran ocasionarse a los mismos, el Concesionario durante la vigencia del presente Convenio y de sus Anexos y hasta la total conclusión de la relación respectiva y del cumplimiento de las obligaciones, deberá contratar y mantener vigente un seguro de responsabilidad civil por los daños y perjuicios que pudieren ocasionar sus empleados, contratistas o subcontratistas a la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, equipos de conmutación, transmisión, sistemas de energía, equipos de climatización, equipos de red y plataformas de servicios y componentes de red, en el entendido de que el Concesionario deberá designar a Telcel como único beneficiario en la póliza correspondiente y sus renovaciones anuales y entregar a Telcel el original de dicha póliza dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la firma del presente Convenio.

El importe de la cobertura de la póliza deberá determinarse mediante un estudio de riesgos, realizado por un perito autorizado por la compañía aseguradora, póliza que deberá ser aprobada por escrito por Telcel y cuyo costo será a cargo del Concesionario. El seguro deberá ser contratado con una institución de seguros debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Cualquier siniestro que no sea cubierto por el seguro contratado o bien pagado por la aseguradora dentro de los 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de reclamación, será pagado en su totalidad por el Concesionario, quedando obligado a mantener en todo momento libre y a salvo de cualquier reclamación a Telcel."

Del análisis de la cláusula mencionada este Instituto observa que no existe justificación para la contratación de un seguro de responsabilidad civil en el caso del servicio de Usuario Visitante dado que el Concesionario Solicitante no instalará equipo dentro de los sitios de Telcel.

Por lo anterior, el Instituto requiere a Telcel la eliminación de la cláusula Décima, o en su caso aclare los escenarios en los que resulta necesario contar con un seguro de responsabilidad civil.

5.12 Trato no discriminatorio. En la cláusula Décima Tercera, Telcel señala que:

"CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. TRATO NO DISCRIMINATORIO.

Las Partes convienen que deberán actuar sobre bases de Trato No Discriminatorio respecto de los Servicios de la Oferta"

Por otra parte, la definición de "Trato No Discriminatorio" que el AEP propone señala lo siguiente:

"Es la obligación de Telcel de: (i) ofrecer a la otra Parte un trato igual al que tenga celebrado Telcel con otros Operadores Móviles Virtuales en condiciones equiparables de términos, condiciones, cantidad, calidad, precio y disponibilidad de los Servicios y, (ii) otorgar dichos términos y condiciones, sujeto siempre a la condición de la otra Parte acepte y suscriba íntegramente el ofrecimiento de Telcel."

A efecto de incentivar el trato no discriminatorio entre las partes respecto a los términos y condiciones aplicables a la prestación de los servicios aludidos, el Instituto requiere a Telcel incluir en el contenido de la cláusula en comento que en caso de que Telcel haya otorgado u otorgue, ya sea por acuerdo o por resolución del Instituto mejores términos y condiciones a otros Concesionarios, a sus propias operaciones, subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, de los incluidos en los Convenios suscritos bajo la Oferta de Referencia que en su momento el Instituto apruebe, Telcel se obligará a otorgar al Concesionario Solicitante cuando así lo requiera, en un plazo determinado, los mismos términos y condiciones que otorgue a un tercero o a sí mismo.

Las partes deberán celebrar la respectiva modificación al convenio correspondiente en un plazo razonable teniendo retroactividad dichos términos y condiciones al momento de la solicitud de los nuevos términos y condiciones.

5.13 Causas de Terminación Anticipada. En el numeral 14.1 de la cláusula Décima Cuarta incisos iii y vi, Telcel señala que:

iii. Que la Resolución de Preponderancia y/o las Medidas que tenga relación con la Comercialización o Reventa de Servicios de Telecomunicaciones materia del presente Convenio queden insubsistentes y/o termine o quede sin efectos la calificación o determinación del agente económico preponderante, y ello suceda por cualquier causa o motivo, incluyendo la emisión de una resolución administrativa o judicial en la que ello se decreta.

En caso de que se actualice el supuesto establecido en el párrafo inmediato anterior, las Partes de buena fe negociararán en un periodo de 60 (sesenta) días los términos y condiciones bajo los cuales se celebrará un convenio comercial para la prestación de los servicios iguales o similares a los que hace referencia el presente

Convenio. Las Partes podrán acordar prorrogar el periodo de negociación cuantas veces lo consideren necesario.

...

vi. La terminación del presente Convenio por parte del Concesionario previa notificación a Telcel con por lo menos 180 (ciento ochenta) días naturales. En este caso, el Concesionario, deberá pagar a Telcel el monto total de los Servicios de la Oferta consumidos hasta la fecha efectiva de terminación de acuerdo a las Tarifas contenidas en el Anexo III Precios y Tarifas y demás que resulten aplicables."

Del análisis efectuado a la cláusula Décima Cuarta, el Instituto considera que el AEP deberá incluir en su redacción que las negociaciones que lleve a cabo con el Concesionario Solicitante a efecto de acordar los nuevos términos y condiciones serán con independencia de las acciones que el Instituto pueda ejercer en el marco de sus facultades de acuerdo con la normatividad vigente.

Por lo anterior el Instituto requiere que el AEP modifique dicha cláusula, considerando lo ya mencionado, a efecto de cumplir lo previsto en la normatividad vigente y generar certeza a los Concesionario Solicitante.

Por otro lado, dentro de la propia cláusula Décima Cuarta se establece que se contará con un plazo de 60 (sesenta) días naturales para negociar los nuevos términos y condiciones del Convenio entre las partes, sin embargo este Instituto considera que a efecto de que las partes puedan tener un mayor margen de negociación y de análisis de las condiciones que se propongan, el AEP deberá ajustar el tiempo a 180 días para negociar los nuevos términos y condiciones de tal manera que se otorgue una mayor certeza a las partes.

5.14 Rescisión. En el numeral 15.7. "Incumplimiento de obligaciones de sacar en paz y a salvo", Telcel señala lo siguiente:

"El incumplimiento por parte del Concesionario de sus obligaciones de sacar en paz y a salvo, o de resarcir los daños y perjuicios ocasionados a Telcel, con motivo de cualquier reclamación que inicie cualquier persona con motivo de los Servicios de la Oferta, cualquier Usuario final, empleado del Concesionario o aquellos contratados por terceros que a su vez el Concesionario contrate. Ello con independencia de los daños y perjuicios que deban resarcírsele."

Del análisis de la Oferta de Referencia se observa que no existe el procedimiento que Telcel deberá seguir a efecto de solicitar el resarcimiento de daños en caso de que el Concesionario Solicitante incumpla en sus obligaciones de sacar en paz y a salvo. En dicho procedimiento se deberá considerar la presentación de la solicitud de indemnización correspondiente en el domicilio del Concesionario Solicitante e incluirá la documentación que ampare dicha Solicitud.

Por lo anterior, a fin de otorgar certeza jurídica al Concesionario Solicitante, el Instituto requiere a Telcel que incluya el procedimiento señalado, o en su caso aporte al Instituto los elementos de convicción por los cuales considera adecuada su propuesta.

5.15 Modificaciones. En la cláusula Decima octava, Telcel señala lo siguiente:

"Ninguna modificación a los términos y condiciones de este Convenio y sus Anexos, y ningún consentimiento, renuncia o dispensa en relación con cualquiera de dichos términos o condiciones, tendrán efecto en caso alguno a menos que conste por escrito y esté suscrito por ambas Partes y aún entonces dicha modificación, renuncia, dispensa o consentimiento sólo tendrá efecto para el caso y fin específicos para el cual fue otorgado.

Todo lo anterior, en el entendido de que las Partes no estarán obligadas en caso alguno más que a lo expresamente pactado y a las consecuencias que, según su naturaleza, sean conforme a la buena fe, a los usos y a la Ley."

El Instituto considera que lo citado omite reflejar lo dispuesto en la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Móviles en cuanto a los plazos en que los Convenios y sus modificaciones que suscriban para el Servicio de Usuario Visitante deben ser registrados ante el Instituto. En este sentido, la Medida señala:

"CUADRAGÉSIMA PRIMERA.- El Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante, deberán registrar ante el Instituto, en un plazo no mayor a quince días hábiles a partir de su suscripción, los Convenios y sus modificaciones que suscriban para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, Servicio Mayorista de Usuario Visitante y para la reventa y comercialización de servicios por el Operador Móvil Virtual."

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique la redacción del apartado en cuestión de modo que indique explícitamente que Telcel y el Concesionario Solicitante se obligarán a registrar ante el Instituto los Convenios y sus

modificaciones que suscriban para el Servicio Mayorista de Usuario Visitante en un plazo no mayor a quince días hábiles a partir de su suscripción.

5.16 Solución de Controversias. En la cláusula Vigésima de la Oferta de Referencia de Usuario Visitante, Telcel señala que:

"Todas las controversias que deriven del presente Convenio o que guarden relación con éste serán resueltas definitivamente de acuerdo a cualquiera de las siguientes opciones, a elección de la Parte Demandante:

A) Conforme a las Reglas de Arbitraje del Centro de Arbitraje de México (CAM), vigentes al momento del inicio del procedimiento arbitral, por 3 (tres) árbitros nombrados conforme a dichas Reglas de Arbitraje. No serán objeto de arbitraje los desacuerdos que se susciten en relación a este Convenio sobre: (i) la prestación de los Servicios de la Oferta, y (ii) sobre la determinación de las Tarifas aplicables a los Servicios de la Oferta, desacuerdos que deberán sustanciarse ante el IFT en términos de las leyes aplicables.

Las Partes acuerdan que el derecho aplicable al fondo de la controversia será el de los Estados Unidos Mexicanos. La sede del arbitraje será la Ciudad de México, Distrito Federal y que el idioma del arbitraje será el español, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

B) Conforme a la jurisdicción de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

Las Partes se someten de manera única y exclusiva a cualquiera de las dos opciones detalladas en la presente cláusula, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, con la consigna de intentar optar por aquella opción que resulte más ágil y eficaz para la resolución de controversias."

Al respecto, las Medidas Septuagésima Segunda y Septuagésima Tercera, señalan lo siguiente:

"SEPTUAGÉSIMA SEGUNDA.- El Instituto interpretará las presentes medidas a fin de resolver cualquier aspecto no previsto, para todos los efectos a que haya lugar."

"SEPTUAGÉSIMA TERCERA.- El Instituto resolverá los desacuerdos que se susciten entre el Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes o entre el Agente Económico Preponderante con el Operador Móvil Virtual, sobre la prestación de los servicios objeto de las presentes medidas."

SDA

En tal virtud, el Instituto es la autoridad encargada de interpretar las Medidas Móviles respecto de cualquier aspecto no previsto para todos los efectos a que haya lugar, asimismo, el Instituto deberá resolver los desacuerdos que se susciten entre el AEP y los Concesionarios Solicitantes sobre la prestación de los servicios objeto de las Medidas Móviles.

Asimismo, el Instituto considera discrecional el restringir contractualmente el derecho de los Concesionarios Solicitantes para resolver las controversias derivadas del Convenio a través de las instancias legales que consideren pertinentes. Por lo que el Instituto requiere al AEP que modifique la citada cláusula con el fin de que esta permita al Concesionario Solicitante recurrir a la instancia conducente.

5.17 Diversos. En la cláusula Vigésima Primera de la Oferta de Referencia de Usuario Visitante, Telcel señala que:

"21.1 INTERPRETACIÓN.

Las obligaciones contenidas en el presente Convenio y sus Anexos, en caso de ser necesario, se interpretarán considerando en forma sucesiva:

- *Lo expresamente previsto en el cuerpo principal del presente Convenio;*
- *Lo expresamente previsto en los Anexos del presente Convenio;*
- *Lo expresamente previsto en la LFTR y en la legislación vigente aplicable en la materia;*
- *La intención de no afectar la prestación de los Servicios de la Oferta y, después de ésta la de no afectar a ninguna de las Partes, o*
- *Los principios contenidos en el artículo 20 del Código Civil Federal.*

El presente Convenio, sus Anexos y cualquier modificación que cualquiera de estos sufra formarán parte integrante del mismo."

Al respecto, este Instituto requiere a Telcel modificar lo anterior en las siguientes prioridades:

- En primer lugar, lo expresamente previsto en la LFTyR;
- En segundo lugar, lo previsto en la Resolución AEP;
- En tercer lugar, las disposiciones administrativas correspondientes.
- En cuarto lugar, lo expresamente previsto en el Convenio;
- En quinto lugar, lo expresamente previsto en los Anexos del Convenio;

- En sexto lugar, lo expresamente previsto en sus respectivos títulos de concesión o en las obligaciones adicionales que le sean impuestas por la autoridad competente;
- En séptimo lugar, la intención de no afectar la prestación de los servicios concesionados y, después de ésta la de no afectar a ninguna de las redes;
- En octavo lugar, los principios contenidos en el artículo 20 del Código Civil Federal.

Lo anterior es así, toda vez que el acuerdo de voluntades (convenio) deberá sujetarse a lo que establece la ley; además se observa que la Resolución AEP y las Medidas Móviles son de observancia obligatoria para Telcel, máxime que la obligación de cumplir con la Oferta de Referencia deviene de lo impuesto a dicho concesionario en las Medidas Móviles, por lo cual Telcel deberá considerar para efectos de interpretación del convenio la Resolución AEP.

Por otro lado, el Instituto considera que, a fin de garantizar la no discriminación en la cuantificación de las penas convencionales establecidas y la potencial incertidumbre que ello podría generar para los potenciales Concesionarios Solicitantes, Telcel debe incorporar en la Propuesta de Oferta de Referencia los mecanismos y criterios que habrán de emplearse para la cuantificación de las penas, distinguiendo en su caso si las penas convencionales son consecuencia de (i) violaciones de los plazos debidamente establecidos para cumplir las obligaciones aplicables, o (ii) cuando las obligaciones correspondientes no se cumplan en los términos y condiciones acordados. De igual manera, Telcel deberá adicionar que en aquellos supuestos donde no se encuentre pactada una pena convencional, si el Concesionario Solicitante o el AEP resultan afectados podrán solicitar el pago de daños y perjuicios, conforme a las disposiciones legales aplicables.

El mecanismo que debe incluir Telcel debe asegurar que el cálculo de las penas convencionales sea objetivo y cuantificable con base en la información disponible, así como mostrar una relación directa con los parámetros de calidad, plazos o cualquier otro parámetro objetivo que se desprenda de la Oferta de Referencia. Las penalidades deben adicionalmente cumplir con el criterio de progresividad, de manera que la pena asociada al incumplimiento de los parámetros de calidad o los plazos establecidos sea mayor cuanto mayor resulte el incumplimiento.

ANÁLISIS DE LOS ANEXOS

5.18 Servicios de la Oferta. Del análisis a la propuesta del Anexo I, se observa que Telcel ofrecerá los servicios bajo los siguientes niveles de consumo:

"1.1 Telcel ofrecerá al Concesionario los siguientes Servicios de la Oferta; bajo los siguientes niveles de consumo:

<i>Servicio</i>	<i>Niveles de Consumo</i>
<i>a) Voz</i>	<i>Por minuto (sé detallan los tipos de tráfico en el Sub-Anexo A)</i>
<i>b) Mensajes de Texto (SMS)</i>	<i>Por evento a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII.</i>
<i>c) Datos</i>	<i>1 MB= 1024kB.</i>

Al respecto, se señala que si bien es conveniente que se establezca tarificación por minuto y por Megabytes también es necesario que se establezcan otras opciones como que el pago de las contraprestaciones se realice de acuerdo a la duración real de las llamadas y al uso real del servicio de datos, por lo anterior, se requiere a Telcel que modifique el numeral señalado a efecto de que permita el cobro por segundo y por Kilobyte. La misma modificación deberá ser incorporada al Anexo V Acuerdo de Sistemas para la Facturación.

De igual manera, en el Sub-Anexo A, Telcel señala los escenarios de tráfico en los cuales cobrará tarifas y tarifas extraordinarias en los siguientes términos:

"(...) Tratándose de intercambio de tráfico directo conforme a la sección 1.2. del Anexo II Acuerdos Técnicos, El cobro se realizará por uso de la Red Pública de Telecomunicaciones, y Transporte (LD) en los casos cuando la llamada es entregada o recibida en un Punto de Interconexión diferente al de la ASL que le proporcionó el servicio.

Telcel cobrará Tarifas y Tarifas Extraordinarias conforme a los siguientes escenarios de tráfico.

<i>Origen de la Llamada "A"</i>	<i>Saliente</i>	<i>Destino de la Llamada "B"</i>
		<i>Local al Concesionario</i>
		<i>Local Telcel</i>
		<i>Local Otro Móvil</i>
		<i>Local Fijo</i>
		<i>LDN al Concesionario</i>

<i>Concesionario Solicitante en red de Telcel genera llamadas:</i>	LDN Telcel concesionario
	LDN Otro Móvil
	LDN Fijo
	LDI (USA- Canadá)
	LDI (Mundial)
	LDI (Cuba)
SMS	Al Concesionario Telcel Otro Móvil
MB (mínimo e incremental 1 KB)	Todos APN's
<i>Destino de la llamada "B"</i>	Entrante <i>Origen de la llamada "A"</i>
	Local del Concesionario
	Local Telcel
	Local Otro Móvil
	Local Fijo
<i>Concesionario Solicitante en red de Telcel recibe llamadas:</i>	LDN Mismo concesionario
	LDN Telcel
	LDN Otro Móvil
	LDN Fijo
	LDI (USA- Canadá)
	LDI (Mundial)
	LDI (Cuba)
Entrante	
SMS	Concesionario Otros

En donde:

LDN: larga distancia nacional.

LDI: larga distancia internacional.

Las tarifas aplicables a los escenarios de tráfico se sujetarán a lo establecido en la Medida Sexagésima Primera del Anexo 1 de la Resolución de Preponderancia."

Sobre el particular, se indica que las tarifas por el servicio de larga distancia nacional se sujetaron a lo establecido en el artículo 118, fracción V de la LFTyR, y

Vigésimo Quinto Transitorio del Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión; por lo que sólo fueron aplicables hasta el 31 de diciembre de 2014.

A efecto de normar lo anterior, el 24 de diciembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece las disposiciones que deberán cumplir los concesionarios que presten servicios públicos de telecomunicaciones a través de redes públicas de telecomunicaciones, derivado de la obligación de abstenerse de realizar cargos de larga distancia nacional a usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional a partir del 1 de enero de 2015", (en lo sucesivo, el "Acuerdo de Eliminación de Larga Distancia"), el cual establece que a partir del 1 de enero de 2015 todo el territorio nacional es una sola Área de Servicio Local.

Por lo tanto, en términos de la LFTyR y el Acuerdo de Eliminación de Larga Distancia, este Instituto requiere a Telcel modificar el Sub-Anexo A de acuerdo a los escenarios de tráfico aplicables. Asimismo, se observa que existen escenarios de tráfico adicionales que se deberán considerar los cuales consisten, de manera enunciativa más no limitativa, llamadas de emergencia y llamadas a marcaciones especiales.

5.19 Acuerdos Técnicos. En lo referente al Anexo II, numeral 1.5.2.13 como requisito técnico a cumplir por parte del concesionario, en el esquema de conexión directa, Telcel señala:

"1.5.2.13 Soportar CAMEL Phase 3 para Señalización entre las MSC/SSF Telcel y los SCP del Concesionario."

Al respecto, este Instituto considera que con el fin de eliminar una barrera técnica que pueda limitar el acceso de los Concesionarios Solicitantes a los servicios de la oferta es necesario incluir los protocolos Camel Fase 1 y Camel Fase 2, o en su caso manifieste las razones por las cuales dicha solicitud no sea atendible.

En el mismo sentido, del análisis de la Oferta de Referencia este Instituto advierte que la misma no establece el protocolo mediante el cual se realizará el cobro en

tiempo real de los servicios de datos y del servicio de envío/recepción de mensajes cortos. Por ello, con el fin de proporcionar al Concesionario Solicitante la información necesaria para la implementación del servicio el Instituto requiere a Telcel que modifique el Anexo II a fin de atender lo señalado, con el fin de otorgar certeza al concesionario solicitante sobre este aspecto.

5.20 Suspensión del Servicio. En el numeral 7 del Anexo II Acuerdos Técnicos, Telcel señala lo siguiente:

"(...) Sin perjuicio de lo anterior, todo incremento de señalización que pusiera en riesgo la calidad de los Servicios que provee Telcel a sus Usuarios finales y a los Usuarios finales del Concesionario, Telcel notificará por escrito al Instituto y al Concesionario por medio del STT de dicha situación; en el entendido que derivado de esa situación, pudiera presentarse saturación y sin ser una medida y/o modificación de Telcel, los Usuarios de ambas Partes podrían presentar pérdida del Servicio o afectación en la calidad debido a la saturación de enlaces de señalización en la zona afectada. En el entendido que, Telcel previa autorización del Instituto y con el conocimiento del Concesionario podrá suspender la prestación de los Servicios de la Oferta en las zonas afectadas."

Al respecto, el Instituto considerando que los servicios de telecomunicaciones son de interés público, señala que en caso de saturación de los servicios en las zonas afectadas, no se deberá suspender la prestación del servicio, sin ejecutar el procedimiento de atención a este tipo de fallas, durante el cual se deberá demostrar con evidencia clara que dicho incremento de señalización es atribuible al tráfico del Concesionario Solicitante. Es así que, el Instituto requiere a Telcel establecer el procedimiento de atención al tipo de falla correspondiente al incremento de señalización con el fin de garantizar la prestación de los servicios de la oferta. Dicho procedimiento deberá considerar el análisis de la evidencia que confirma que la causa de dicho incremento de señalización es atribuida al Concesionario Solicitante.

5.21 Mapas de Cobertura. En el numeral 10 del Anexo II Acuerdos Técnicos, Telcel señala que:

"10. MAPAS DE COBERTURA.

Telcel a través del STT pondrá a disposición del Concesionario la información referente a los Mapas de Cobertura, misma que deberá mantenerse actualizada y

contendrá la cobertura de los servicios disponibles por tecnología, que en conjunto forman la Cobertura Garantizada en formato ".tab". A fin de que el Concesionario esté en posibilidad de visualizar las tablas de Cobertura Garantizada, deberá contar con la licencia del programa Mapinfo Professional última versión disponible u otro equivalente, adicional deberá adquirir: (i) las trazas necesarias a fin de tener detalle a nivel de calle; y (ii) la base de datos de población del Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (...)"*

Al respecto, la Medida Vigésima Séptima de las Medidas Móviles establece lo siguiente:

"VIGÉSIMA SÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar los mapas con el área de cobertura de su red pública de telecomunicaciones al Instituto, a los Concesionarios Solicitantes y a los Operadores Móviles Virtuales. Dichos mapas deberán ser suficientemente detallados e incluirán la cobertura proporcionada por las estaciones radiobases o sitios de transmisión.

A efecto de que los Concesionarios Solicitantes y los Operadores Móviles Virtuales puedan realizar una adecuada planeación para la oferta de sus servicios a los Usuarios finales, el Agente Económico Preponderante deberá mantener actualizada la información de los mapas, en la medida en que habilite infraestructura adicional para la prestación de servicio a sus propios Usuarios. Para tal efecto habilitará un sistema de consulta por Internet en el que se proporcione la información señalada."

Este Instituto considera que para favorecer la eficiente prestación de los servicios objeto de la oferta, es necesario que los mapas de cobertura se mantengan actualizados y que se establezca un mecanismo de aviso de actualización a los concesionarios, así como especificar claramente que los mismos se proporcionarán por tecnología, por servicio, e incluirán el nivel de señal que utilizan para definir la cobertura, así como el área geográfica total expresada en kilómetros cuadrados.

Por lo anterior, este Instituto requiere a Telcel modificar la Oferta de Referencia en el sentido señalado.

Adicionalmente, toda vez que los mapas de cobertura no fueron presentados como parte de la Oferta de Referencia de Usuario Visitante el Instituto requiere a Telcel a que la respuesta que presente al presente documento sean incluidos en formato .tab.

5.22 Casos de Tráfico. Del análisis realizado al del Anexo II Acuerdos Técnicos, Sub-Anexo A, numeral 3. "Casos de Tráfico", de la Oferta de Referencia se observa que no se incluyeron los escenarios de tráfico correspondientes a una sesión de datos iniciada o terminada en la red pública de telecomunicaciones de Telcel y, el escenario de tráfico de envío/recepción de mensajes cortos.

Por lo anterior, con el fin de proporcionar a los Concesionarios Solicitantes la información necesaria para la correcta prestación del servicio, el Instituto requiere a Telcel incluir dichos escenarios de tráfico, en caso de que Telcel considere que dicha petición no resulta atendible deberá manifestar sus razones a efecto de que el Instituto pueda normar su criterio.

5.23 Localización de radiobases. Del análisis que se realiza a la Oferta de Referencia se observa que es necesario contar con la información de la localización de las radiobases correspondientes a la red pública de telecomunicaciones de Telcel, así como la tecnología correspondiente a cada radiobase. Lo anterior, con el fin de que el Concesionario Solicitante cuente con la información necesaria para la planeación y análisis de la cobertura en la que requiere la prestación del servicio de Usuario Visitante.

Por lo anterior, el Instituto requiere a Telcel proporcionar la tecnología y la localización de las radiobases de su red pública de telecomunicaciones, o en su caso manifestar las razones por las cuales considere que dicha petición no resulta atendible.

5.24 Información. Por otra parte, los incisos g) y h) de la Medida Decimosexta de las Medidas Móviles establecen lo siguiente:

"DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente:

(...)

- g) Los procedimientos, **información**, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean **necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante**, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores*

Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

- h) Las demás que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios.

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo citado, el Instituto interpreta que la Oferta de Referencia debe contener información para la correcta prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante. Lo anterior incluye la información necesaria previa para que los concesionarios puedan solicitar los servicios objeto de la Oferta de Referencia de manera eficiente, sin generar barreras para que tengan acceso a los servicios de usuario visitante de Telcel. En consecuencia, el Instituto requiere a Telcel que haga accesible tal información a través del sitio de Internet donde se publique la Oferta de Referencia, misma que deberá mantener actualizada para la localización de Radiobases.

Para tal efecto, el sitio de Internet donde se publique la Oferta de Referencia deberá contener un vínculo que dirija a una interfaz de acceso desarrollada por Telcel donde se solicitará el usuario y contraseña de identificación a los concesionarios que estén interesados en consultar la información. El AEP deberá desarrollar la guía de acceso y uso del sitio de Internet que contenga dicha información y presentarla en la Propuesta de Oferta de Referencia que entregue para aprobación del Instituto.

5.25 Eficiente prestación del servicio. En lo referente al Anexo II, Telcel señala que:

"Telcel aperturará la Red Pública de Telecomunicaciones en toda su cobertura y proveerá todos los elementos técnicos necesarios para que el Concesionario pueda configurar su Red Pública de Telecomunicaciones a fin de que sus Usuarios finales puedan acceder a los Servicios de la Oferta en las zonas que el Concesionario no cuenta con infraestructura de manera temporal conforme al diagrama de dimensionamiento entregado a Telcel en términos del Anexo V Dimensionamiento."

Asimismo, en el Sub-Anexo D del mismo Anexo II, Telcel señala lo siguiente:

"Con base en las recomendaciones del proveedor de infraestructura de Telcel, actualmente no existen elementos en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel para poder proporcionar la apertura de Servicios Mayoristas de Usuario Visitante por zona de cobertura específica, razón por la cual Telcel estará en

condiciones de aperturar el 100% de su Red a los Concesionarios y permitirá a éstos el uso de herramientas propias que les permitirán direccionar el servicio a su Red.

Para que las Partes estén en condiciones de negociar las áreas de cobertura se atenderán a lo siguiente:

a) Telcel permitirá el uso de herramientas de steering conforme a los estándares internacionales a fin de permitir al Concesionario redireccionar su tráfico a su red origen.

b) En el entendido que el Concesionario cuenta con la capacidad para redireccionar el tráfico hacia su red origen; en caso que decidiera utilizar la Red Pública de Telecomunicaciones como red de soporte en las zonas en donde preste el servicio móvil, el Concesionario pagará a Telcel, la contraprestación que resulte del tráfico cursado en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, atendiéndolo a la definición de los Servicios Adicionales de la Oferta.

2. Adecuaciones a la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel

Telcel adecuará su Red Pública de Telecomunicaciones conforme a lo requerido por el Instituto, a fin de estar en posibilidad de implementar cambios a nivel MSC's (138) y SGSN's (44) que le permite la Administración de Coberturas por Concesionario por Área de Servicio (LAC) las cuales son limitadas a 672 áreas específicas, siendo este el mayor detalle posible a limitar. La implementación en dichas MSC's y SGSN's de nuestro proveedor requiere un esfuerzo en inversión, desarrollo y tiempo de aproximado de 12 (doce) meses, tiempo en el cual, Telcel podrá proveer los Servicios de la Oferta en toda su Red Pública de Telecomunicaciones sin limitaciones de servicio por zonas de cobertura específicas conforme al numeral 1."

De igual forma, en el numeral 1.3 de la cláusula Primera del Convenio, Telcel establece lo siguiente:

"Servicios Adicionales a la Oferta: Servicios que Telcel presta al Concesionario: (1) en la zona donde el Concesionario preste, ofrezca o comercialice cualquiera de los Servicios de la Oferta bajo cualquier tecnología."

Al respecto, en términos de la Medida Decimosexta, que a la letra señala:

"(...) **DECIMOSEXTA.**- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de

Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)

El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de las Ofertas de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio (...)."
(Énfasis añadido)

Asimismo, la Medida Duodécima establece lo siguiente:

"DUODÉCIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio Mayorista de Usuario Visitante a los Concesionarios Solicitantes, permitiendo el acceso a todos los elementos de red, recursos asociados, servicios, programas informáticos y los correspondientes sistemas de información que sean necesarios para la prestación de dicho servicio a los Usuarios finales del Concesionario Solicitante, los cuales se deberán proporcionar de manera agregada o desagregada según como sean solicitados." (Énfasis añadido)

Al respecto, este Instituto advierte que uno de los elementos importantes en la prestación de los servicios de telefonía móvil que los usuarios consideran para su contratación, es poder acceder a los servicios de la red desde cualquier punto del área de cobertura donde sea técnicamente factible.

Asimismo, a medida que se incrementa el número de usuarios en una determinada localización, el concesionario deberá extender el área de cobertura y proporcionar un nivel de calidad aceptable. En este sentido, en ausencia de esquemas regulatorios que permitan a un operador extender su área de cobertura utilizando servicios proporcionados por otros concesionarios, el operador de servicios móviles únicamente puede prestar servicios en el área en que tenga cobertura, lo que viene determinado por su estrategia de despliegue de red.

En este sentido, la implementación de acuerdos del Servicio Mayorista de Usuario Visitante a nivel nacional (roaming nacional) permiten reducir las asimetrías en la cobertura de las redes de los distintos operadores móviles, fomentando así una mayor competencia tanto a nivel mayorista como minorista, una mayor penetración de los servicios móviles, así como eliminar la distorsión que discrimina entre usuarios con base en la pertenencia a una u otra red móvil.

Esta medida genera incentivos para la entrada de nuevos participantes al mercado y la expansión de los existentes, quienes tendrán una reducción en los

costos y riesgos de inversión, lo que les permitirá ofrecer rápidamente servicios móviles de forma competitiva, antes de que hayan desplegado completamente su red.

Por lo que, de acuerdo a las Medidas Duodécima y Decimosexta, este Instituto requiere a Telcel que proporcione el servicio de Usuario Visitante únicamente en las zonas geográficas que le sean solicitadas, de esta forma se asegura la eficiente prestación del servicio.

Asimismo, en términos de las Medidas Decimoctava y Vigésima Segunda de las Medidas Móviles las cuales señalan:

"DECIMOCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá otorgar el Servicio Mayorista de Usuario Visitante y permitir la comercialización y reventa de los servicios para todas las tecnologías disponibles en su red. Para tal efecto el Agente Económico Preponderante deberá intercambiar información con el Concesionario Solicitante o con el Operador Móvil Virtual a fin de señalar la tecnología y los servicios que serán prestados."

"VIGÉSIMA SEGUNDA.- El Agente Económico Preponderante deberá permitir que el Concesionario Solicitante realice de manera automática la autenticación, registro y activación de los servicios en su red pública de telecomunicaciones a efecto de proveer el Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia a los Usuarios del Concesionario Solicitante; de la misma forma deberá permitir el traspaso de los Usuarios al Concesionario Solicitante, cuando dejen de hacer uso del mencionado servicio."

La activación de los Servicios de Usuario Visitante o Itinerancia en la red del Agente Económico Preponderante y/o el retorno a la red del Concesionario Solicitante no implicará la continuidad en las comunicaciones que se encuentren activas al momento del cambio de red pública de telecomunicaciones."

Es así que, en términos de la Medida Decimoctava y Vigésima Segunda este Instituto requiere a Telcel que en coordinación con el Concesionario Solicitante y considerando los parámetros necesarios de la interfaz radio se establezca el procedimiento que permita realizar la entrega de la llamada entre la red pública de telecomunicaciones de Telcel y del Concesionario Solicitante.

5.26 Formato de Solicitudes del Servicio. De la revisión del Anexo VI "Formato de Solicitud de Servicio", Sub Anexo A "Planes y Productos Pospago" y Sub Anexo B "Tarifas y Productos Prepago" se observa que dichos Sub Anexos no están relacionados con la prestación del servicio de Usuario Visitante por lo que este

Instituto requiere a Telcel elimine el Sub Anexo A correspondiente a planes y productos pospago y el Sub Anexo B relacionado con tarifas y productos prepago.

5.27 Calidad del Servicio. En el Anexo VII, numeral 2 "Calidad del Servicio", Telcel señala lo siguiente:

"La calidad de los Servicios de la Oferta, se atenderá de conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil (en adelante el "PTFC") publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2011, se entenderá por "Cobertura Garantizada", las áreas donde los Usuarios finales podrán hacer uso de los Servicios en términos del presente Convenio."

En términos de lo anterior, este Instituto requiere a Telcel modificar la redacción del numeral 2 "Calidad del Servicio" a fin de que en dicha definición se prevean las disposiciones que lo modifiquen o sustituyan, de igual manera, Telcel debe incorporar que los niveles de calidad ofrecidos sean tales que deban permitir al concesionario solicitante replicar la calidad de los servicios minoristas ofrecidos por el AEP a sus propios usuarios.

5.28 Calidad de los elementos solicitados por el Concesionario a Telcel. En el Anexo VII, numeral 4 Telcel señala:

"El Concesionario conoce y acepta que la calidad de los diversos sistemas y/o componentes técnicos que solicite a Telcel, serán sometidos por una sola ocasión a pruebas para verificar la adecuada interacción de los sistemas que cada Parte emplee para la prestación de los Servicios de la Oferta."

Con el fin de favorecer la eficiente y correcta prestación del servicio es necesario que se precise la redacción del mencionado párrafo a efecto de que no se impida la realización de pruebas cuando éstas sean necesarias para la interacción de los sistemas, ni que se utilice como un mecanismo para retrasar la prestación de los servicios.

5.29 Parámetros de Calidad y Penalizaciones. En la Medida Decimosexta de las Medidas Móviles se establece lo siguiente:

"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o

reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)

g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva..(...)" (Énfasis añadido)

Del análisis de la Oferta de Referencia de Usuario Visitante y del Convenio se observa que no se presentan con claridad los procedimientos, información, condiciones de calidad y penas convencionales, a manera de ejemplo sería conveniente el establecimiento de acuerdos de niveles de servicio, los mecanismos que permitan su medición, así como las penalizaciones que aplicarían en caso de incumplimiento; por lo que se requiere que se modifique la Oferta de Referencia de Usuario Visitante en el sentido señalado.

A mayor abundamiento, el Instituto considera que, a fin de garantizar la no discriminación en la cuantificación de las penas convencionales establecidas y la potencial incertidumbre que ello podría generar para los potenciales Concesionarios Solicitantes, Telcel debe incorporar en la Propuesta de Oferta de Referencia de Usuario Visitante los mecanismos y criterios que habrán de emplearse para la cuantificación de las penas, distinguiendo en su caso si las penas convencionales son consecuencia de (i) violaciones de los plazos debidamente establecidos para cumplir las obligaciones aplicables, o (ii) cuando las obligaciones correspondientes no se cumplan en los términos y condiciones acordados. De igual manera, Telcel deberá adicionar que en aquellos supuestos donde no se encuentre pactada una pena convencional, si el Concesionario Solicitante o Telcel resultan afectados podrán solicitar el pago de daños y perjuicios, conforme a las disposiciones legales aplicables, y se deberá considerar que las mismas deben ser lo suficientemente elevadas que inhiban conductas que retrasen o bloqueen la prestación de servicios.

5.30 Procedimiento para levantar el Reporte de Incidencias. En el numeral 1 del Anexo VIII, Telcel señala lo siguiente:

"1.Procedimiento para levantar el Reporte de Incidencias del Concesionario.

El Concesionario levantará los reportes de incidencias (en lo sucesivo el "Reporte"), por medio del STT.

1.1 Una vez que el Concesionario acceda al STT, deberá requisitar los campos siguientes: (i) información del Concesionario (empresa, nombre, dirección, teléfono y correo electrónico), (ii) modalidad Pospago / Prepago del Usuario final (iii) **Información del teléfono (marca, modelo y número)**, (iv) recurrencia del problema, (v) localización del problema, (vi) descripción del problema; y (vii) archivos adjuntos de soporte."

Al respecto, se requiere a Telcel indicar el procedimiento para la solicitud de atención correspondiente, asimismo, eliminar como requisito para levantar el reporte de incidencias del Concesionario la información del teléfono (marca, modelo y número) ya que no se considera información necesaria para la atención de incidencias o en su caso señalar porque dicha información es relevante a efecto de llevar a cabo la atención de incidencias, o en su caso aporte los elementos de convicción para que el Instituto cuente con mayores elementos de análisis.

5.31 Procedimiento de Atención de Incidencias. En el Anexo VIII relativo a los procedimientos de la atención de incidencias, en el numeral 3, Telcel señala los tipos de reportes, así como los plazos y acciones para la atención de los mismos en términos de:

- I. **INCIDENCIAS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO:** consiste en incidencias de hardware de terceros, problemas de software y problemas físicos, tales como: falla en el suministro de energía eléctrica, corte de fibra óptica, etc. Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Solución de Incidencias será de 72 (setenta y dos) horas, en el 98% (noventa y ocho por ciento) de los casos. En el otro 2% (dos por ciento) se evaluará el Tiempo de Solución de Incidencias de acuerdo a la naturaleza de la incidencia.
- II. **INCIDENCIAS DE INFORMÁTICA:** consiste en errores que pudieran presentarse en los enlaces, VPN y/o medios de transmisión de información de facturación, que pudiera generarse entre el Concesionario y Telcel. Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Solución de Incidencias será de 72 (setenta y dos) horas en el 90% (noventa por ciento) de los casos. En el otro 10% (diez por ciento) se evaluará el Tiempo de Solución de Incidencias de acuerdo a la naturaleza de la Incidencia, en el entendido que conforme a las normas GSMA los registros no podrán exceder de una

antigüedad mayor a 30 (treinta) días a menos que se obtenga un acuerdo entre las Partes para aceptarlos con un periodo mayor al señalado.

- III. **INCIDENCIAS DE INGENIERÍA:** consiste en problemas de capacidad y de optimización derivadas del incremento de señalización que pusiera en riesgo la calidad de los Servicios que provee Telcel a sus Usuarios finales y a los Usuarios finales del Concesionario, en el entendido que los Usuarios de ambas Partes podrían presentar pérdida del Servicio o afectación en la calidad debido a la saturación de enlaces de señalización en la zona afectada. Telcel previa notificación al Instituto y con conocimiento del Concesionario podrá suspender la prestación de los Servicios de la Oferta en la (s) zona(s) afectad(as). Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el Tiempo de Atención de Incidencias será de 10 (diez) días naturales, en el 90% (noventa por ciento) de los casos. En el otro 10% (diez por ciento) se evaluará el tiempo de Solución de Incidencias de acuerdo a la naturaleza.
- IV. **INCIDENCIAS DE OTROS OPERADORES (TERCEROS).** Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el Tiempo de Atención de Incidencias dependerá del otro operador que cause la afectación, Telcel solo podrá informar en TT el estatus y el avance de la incidencia sin poder garantizar los tiempos de respuesta del mismo. A manera de ejemplo, este tipo de incidencias ocurren en la ejecución de la Portabilidad numérica o de interconexión."

Al respecto, de conformidad con lo que establecen las Medidas Decimosexta inciso g) y Trigésima Cuarta de las Medidas Móviles, que a la letra señalan:

"(...) **DECIMOSEXTA.**- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)

g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. (...)

"(...) **TRIGÉSIMA CUARTA.**- El Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes los procedimientos para:

- La solicitud de elementos a compartir.
- La realización de Visitas Técnicas.
- La solicitud de información de elementos de red.

- El tendido de cable e instalación de infraestructura.
- La reparación de fallas y gestión de incidencias.
- El acondicionamiento de infraestructura.
- Los que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios.

Los procedimientos formarán parte de la Oferta de Referencia por lo que quedarán sujetos al tratamiento previsto en la Medida Decimosexta."

En virtud de lo anterior, este Instituto requiere a Telcel adecúe el procedimiento para la reparación de fallas y gestión de incidencias, a fin de establecer un procedimiento general, eliminando las diferentes clasificaciones y homologando los tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de afectación o gravedad de la falla, y no así como lo propone Telcel basado en una clasificación por tipos de falla o incidencia. Lo anterior, en virtud de que al contar con procedimientos claros, sencillos y transparentes, otorga certeza en el sector de telecomunicaciones, en específico al Concesionario Solicitante, al prevenir el surgimiento de conflictos, y evita que la ausencia de un procedimiento en los términos solicitados por el Instituto, se utilice de manera sistemática como una práctica para negar o retrasar la provisión de los servicios ante una falla o incidencia.

5.32 Incidencias de Ingeniería. En el Anexo VIII Telcel señala en el numeral III "Incidencias de Ingeniería" lo siguiente:

"III. INCIDENCIAS DE INGENIERÍA: consiste en problemas de capacidad y de optimización, derivadas del incremento de señalización que pusiera en riesgo la calidad de los Servicios que provee Telcel a sus Usuarios finales y a los Usuarios finales del Concesionario, en el entendido que los Usuarios de ambas Partes podrían presentar pérdida del Servicio o afectación en la calidad debido a la saturación de, enlaces de señalización en la zona afectada. Telcel previa notificación al Instituto y con conocimiento del Concesionario podrá suspender la prestación de los Servicios de la Oferta en la (s) zona(s) afectad(as). Una vez que el IT Validado es clasificado en este rubro, el Tiempo de Atención de Incidencias será de 10 (diez) días naturales, en el 90% (noventa por ciento) de los casos. En el otro 10% (diez por ciento) se evaluará el tiempo de Solución de Incidencias de acuerdo a la naturaleza."

Al respecto, se señala que en la Medida Decimosexta de las Medidas Móviles se establece lo siguiente:

"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o

reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)

e) Los procedimientos para la solicitud de servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias a que se refiere la Medida Trigésima cuarta. (...)

De esta forma, a juicio del Instituto lo señalado en dicho numeral no se ajusta a lo establecido en las Medidas Móviles, por lo que este Instituto requiere a Telcel que indique el procedimiento de atención al tipo de falla correspondiente al incremento de señalización que pudiera poner en riesgo la calidad de los servicios, de tal forma que no sea necesaria la suspensión de la prestación de los mismos.

En dicho procedimiento se deberá considerar la evidencia necesaria para comprobar que la causa de dicho incremento de señalización es atribuida al Concesionario Solicitante. Por lo que, este Instituto le requiere a Telcel modificar la Oferta de Referencia en los términos señalados.

5.33 Procedimiento de Solicitud de Servicios. En el numeral 2 del Anexo XI "Recepción y Validación de la Solicitud de los Servicios", Telcel señala lo siguiente:

"Telcel contará con un plazo no menor de 48 (cuarenta y ocho) horas para generar un folio de recepción de la Solicitud de los Servicios conforme al procedimiento de primeras entradas, primeras salidas. Telcel contará con 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles posteriores a la asignación del folio para validar la Solicitud de los Servicios, de la siguiente manera:

- i) Cumplido el procedimiento de Solicitud de los Servicios, Telcel identificará, en su caso, el requerimiento del Concesionario e indicará en el STT, que la Solicitud de los Servicios de la Oferta ha sido validada, y se informarán procedimientos a seguir para la disponibilidad de los mismos,*
- ii) Si la Solicitud de los Servicios no cumple con los requerimientos, se le notificará al Concesionario para que complemente y reenvíe nuevamente la misma. El folio asignado será "cancelado" y el Concesionario deberá iniciar nuevamente el procedimiento del numeral 1 anterior."*

Al respecto, se señala que con el fin de garantizar la eficiente prestación del servicio, eliminando prácticas dilatorias que retrasarían la prestación de los servicios de la Oferta de Referencia, este Instituto requiere a Telcel la modificación del procedimiento de solicitud de servicios, de tal forma que la generación del folio

de recepción de la solicitud se realice de forma automática. Lo anterior, considerando que dicha solicitud de servicios se realiza a través de un sistema disponible las 24 horas del día los 365 días del año, el cual es capaz de asignar un folio de manera automática.

5.34 Procedimiento de Implementación del Servicio. La Medida Decimosexta de las Medidas Móviles señala:

"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)

g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva."

Al respecto, del análisis a la Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, se observa que no se encuentra establecido el procedimiento de implementación del servicio objeto de la Oferta por lo que este Instituto, requiere a Telcel que proporcione el procedimiento de implementación del Servicio de Usuario Visitante, el cual deberá incluir las actividades correspondientes en una tabla detallada con tiempos de implementación para cada tarea y definiendo un plazo máximo para la ejecución de las mismas, a efecto de otorgar certeza al Concesionario Solicitante, y favorecer la eficiente prestación del servicio.

5.35 Referente a la estructura de la Propuesta de Oferta de Referencia así como del modelo de Convenio presentado por Telcel, el Instituto considera que toda aquella documentación relativa a la prestación del servicio deberá ser parte integral de la Oferta de Referencia, mientras que todo aquello relativo a la parte legal y contractual deberá formar parte del modelo del Convenio. Lo anterior, con la finalidad de brindar mayor claridad a los Concesionarios Solicitantes respecto a la forma en que le será prestado el servicio y por otra parte mantener un documento legal que respalde la prestación de los mismos.

Por ello, el Instituto considera que para mayor certeza y transparencia en la prestación de los servicios, la Oferta de Referencia deberá contener los Anexos que a continuación se enuncian, mismos que forman parte actualmente del modelo del Convenio: Anexo de Oferta de Servicios, Acuerdos Técnicos, Dimensionamiento, Acuerdo de Sistemas para la Facturación, Formato de Solicitudes de Servicio, Calidad del Servicio, Procedimiento de la Atención de Incidencias, Caso Fortuito o Fuerza Mayor, Formato de Prórroga del Convenio, Procedimiento de Venta de Servicios y Anexo de Sistema Electrónico de Gestión, ya que estos documentos reflejan la operabilidad de los servicios a prestar por parte del AEP.

Finalmente, Telcel deberá considerar que en virtud de que el modelo de Convenio es un documento de carácter jurídico este deberá estar conformado por el mismo modelo de Convenio y las tarifas.

Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 60., apartado B, fracción II y 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Transitorio Trigésimo Quinto del "DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014; 1, 2, 6, fracción IV, 7, 15, fracción XVIII, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 35, fracción I, 36, 38 y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1, 4, fracción I, 6, fracciones I, VI y XXXVII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C. V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA", aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, y el Anexo 1 denominado "MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED,

INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES”, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Se requiere a Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., como parte del Agente Económico Preponderante para que realice las modificaciones a la propuesta de *“OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE”* y al modelo de Convenio que la acompaña en términos del Considerando QUINTO del presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., deberá presentar nuevamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones la propuesta de *“OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE”* y el modelo de Convenio con las modificaciones solicitadas en el presente Acuerdo a más tardar el 30 (treinta) de octubre de 2015, en términos de la Medida Decimosexta de las *“MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES”* de la *“RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C.V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA”*.

TERCERO.- Notifíquese personalmente a Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

SD4



Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Comisionado Presidente



Luis Fernando Borjón Figueroa
Comisionado



Ernesto Estrada González
Comisionado

Adriana Sofía Labardini Inzunza
Comisionada



María Elena Estavillo Flores
Comisionada



Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado



Adolfo Cuevas Teja
Comisionado

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XXXI Sesión Extraordinaria celebrada el 7 de septiembre de 2015, por unanimidad de votos de los Comisionados Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, Adriana Sofía Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel y Adolfo Cuevas Teja, con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y III; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 7, 16 y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/EXT/070915/106.

La Comisionada Adriana Sofía Labardini Inzunza previendo su ausencia justificada a la sesión, emitió su voto razonado por escrito, de conformidad con el artículo 45 tercer párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.