

RESPUESTAS GENERALES QUE BRINDA EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES A LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS CONCRETAS, PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA DEL “ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS PARA EL DESBLOQUEO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES QUE DEBEN OBSERVAR LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL”.

Fecha de Elaboración del Informe de Consideraciones sobre los comentarios, opiniones y aportaciones recibidos con relación a la presente Consulta Pública: 1 de agosto de 2023.

Descripción de la Consulta Pública:

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, “Instituto”) recibió los comentarios, opiniones y aportaciones que se tuvieron con relación al contenido del “*Anteproyecto de Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del Servicio Móvil*” (en lo sucesivo, los “Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles”) materia de la consulta pública de mérito, recibidas durante el periodo comprendido del 15 de marzo al 03 de mayo de 2022 a través de la dirección de correo electrónico lineamientos.desbloqueo.movil@ift.org.mx, o bien, mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes Común del Instituto ubicada en Insurgentes Sur 1143, colonia Nochebuena, Delegación Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México.

Objetivo de la Consulta Pública:

El Instituto convencido de la importancia y relevancia de transparentar su proceso de elaboración de nuevas regulaciones, a través de la consulta pública recibió los comentarios, opiniones y aportaciones de cualquier interesado a propósito de los Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles, las cuales se proponen con base en lo establecido en los artículos 1, 2, 7, 15, fracciones I, XL, LVI y LXIII, 51 y 191, fracciones XI y XII, 298, inciso C), fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la “LFTR”), 1, 4, fracción I, 6, fracciones XXV y XXXVIII, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; así como en los Lineamientos Tercero, fracción II, Cuarto, Quinto, Séptimo, Octavo, Noveno, Décimo Primero y Vigésimo Primero de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los objetivos principales de la consulta pública consistieron en: i) definir los lineamientos que establecen las obligaciones y plazos a los que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados para el desbloqueo de los equipos terminales móviles.

Unidad Administrativa que promueve el proyecto: Unidad de Política Regulatoria.

Participantes de la Consulta Pública:

Durante el periodo de la consulta pública de mérito, se recibieron 9 participaciones por parte de las siguientes personas físicas y morales:

1. Ramón Muñoz Nieto
2. Mega Cable, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Mega Cable")
3. Cablevisión Red, S.A. de C.V. y Operbes, S.A. de C.V. (en lo sucesivo y en conjunto, "Grupo Televisa")
4. AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., Grupo AT&T Celular, S. de R.L. de C.V. Y AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo y en conjunto, "AT&T")
5. Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (en lo sucesivo, "CANIETI")
6. Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo, "Altán")
7. Pegaso PCS, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telefónica")
8. Observatel, A.C. (en lo sucesivo, "Observatel")
9. Alestra Servicios Móviles, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Alestra")

El orden en el que son abordados los temas obedece primordialmente al orden en que cada uno de éstos aparecen en los Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles. Por lo anterior, el Instituto emite las siguientes respuestas y consideraciones para cada una de las participaciones recibidas:

LINEAMIENTO PRIMERO

Mega Cable

Menciona que dentro de las facultades del Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") se encuentra la de regular la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y no lo referente a los equipos. En este sentido, expresa que en México existen autoridades y disposiciones que se encargan de la atención a los consumidores (la Procuraduría Federal del Consumidor (en lo sucesivo, la "PROFECO") mediante la Ley Federal de Protección al Consumidor y la NOM-184-SCFI-2018¹), lo anterior da como resultado una doble regulación sobre un mismo tema, no obstante si la autoridad considera

¹ "NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012)." Publicada en el DOF el 08 de marzo de 2019. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#gsc.tab=0

necesario la emisión de los Lineamientos materia de la presente, debe ser en concordancia con las disposiciones existentes.

Consideraciones del Instituto

El artículo 191 de la LFTR señala el derecho de los usuarios a solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo y, al desbloqueo del equipo terminal móvil cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación.

Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el párrafo tercero del artículo 297 de la LFTR, corresponde a la PROFECO sancionar a concesionarios y autorizados por las infracciones a los derechos de los usuarios previstos en la LFTR:

"Artículo 297. (...)

*Las infracciones a los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley, cometidas por los concesionarios o autorizados, serán sancionadas por la PROFECO en términos de lo establecido en los artículos 128 y, en su caso, del artículo 128 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
(...)"*

No obstante, corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.

Asimismo, el artículo 291 de la LFTR establece la atribución del Instituto de verificar y supervisar, en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de la LFTR o a las disposiciones que deriven de ella:

"Artículo 291. El Instituto verificará y supervisará, en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de esta Ley, las disposiciones que deriven de ella, así como de las condiciones y obligaciones establecidas en las concesiones, autorizaciones y demás disposiciones aplicables.

Para tal efecto, los concesionarios, autorizados y cualquier persona relacionada, estarán obligados a permitir a los verificadores del Instituto, el acceso al domicilio de la empresa e instalaciones, así como a otorgarles todas las facilidades, información y documentación para que realicen la verificación en los términos de la presente Ley, incluidos los acuerdos y contratos realizados con terceros que estén relacionados con el objeto de dichas concesiones o autorizaciones."

(Énfasis añadido)

En tal sentido, el artículo 298 de la LFTR establece la facultad del Instituto para sancionar el establecimiento de barreras que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de

telecomunicaciones, como es el caso de la falta de desbloqueo de los equipos terminales.

"Artículo 298. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y a las disposiciones que deriven de ella, se sancionarán por el Instituto de conformidad con lo siguiente:

...

C) Con multa por el equivalente de 1.1% hasta 4% de los ingresos del concesionario o autorizado por:

...

IV. Establecer barreras de cualquier naturaleza que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones;

..."

(Énfasis añadido)

Es así que, de conformidad con lo establecido en el artículo 291 y en la fracción IV, inciso C) del artículo 298 de la LFTR, el Instituto está facultado para verificar y supervisar que no se establezcan barreras que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones, como es el caso de la falta de desbloqueo de los equipos terminales, para lo cual, en términos de la fracción I del artículo 15 de la LFTR, podrá emitir regulación para el cumplimiento de dicho propósito.

En tal sentido, sin perjuicio de las atribuciones que le correspondan a la PROFECO con relación a la protección de los derechos de los usuarios, a través de la emisión de los Lineamientos para el desbloqueo de equipos terminales móviles, el Instituto sí podría verificar y supervisar, y en su caso sancionar, aquellas conductas que establezcan barreras que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones, como es el caso de la falta de desbloqueo de los equipos terminales, al tratarse de una práctica contraria a la competencia.

Alestra

Señala que existen operadores con un modelo de negocio sin venta de equipo terminal móvil, (únicamente tarjetas SIM) y otros que comercializan el equipo desbloqueado, por lo que, en su caso, estos operadores deben quedar exentos de los Lineamientos.

CANIETI, Grupo Televisa

Solicitan al Instituto que se considere el escenario en el que los operadores comercializan equipos desbloqueados de origen, para los cuales no deben ser aplicables los Lineamientos.

Telefónica

Señala que el anteproyecto debe excluir de manera clara aquellos equipos terminales que ya se comercializan desbloqueados y que, por tanto, no deberían estar sujetos a los procedimientos que se pretenden establecer.

Consideraciones del Instituto

En el Lineamiento Segundo se precisa que los sujetos obligados serán aquellos concesionarios y autorizados del servicio móvil que comercialicen equipos terminales móviles para ser utilizados en una red pública de telecomunicaciones determinada, es decir, en los hechos, están exentos aquellos que comercialicen equipos desbloqueados o únicamente tarjetas SIM.

LINEAMIENTO SEGUNDO

CANIETI

Considera que el bloqueo de equipos lo realizan los fabricantes, en virtud de ello, señala que se debe estipular que ciertas obligaciones bajo los Lineamientos también son aplicables a los fabricantes: ya sea como coadyuvantes con los prestadores del servicio móvil, para proporcionar de forma expedita los códigos de desbloqueo, o como obligados directos en la compartición de los códigos de desbloqueo a los Prestadores del Servicio Móvil, para que éstos puedan cumplir con lo estipulado en los Lineamientos.

Mega Cable

Señala que es irracional que se pretenda responsabilizar a los concesionarios del desbloqueo de los equipos terminales móviles; toda vez que, para los concesionarios resulta imposible llevar a cabo dicho desbloqueo cuando los equipos son adquiridos por diversos proveedores (Wal-Mart, Liverpool, Coppel, Oxxo o en su defecto fabricantes nacionales y extranjeros) debiendo ser responsable cada proveedor o fabricante del desbloqueo de los equipos que entrega a los usuarios.

AT&T

Señalan que se debe estipular que ciertas obligaciones también son aplicables a los fabricantes de dispositivos móviles: (a) como coadyuvantes de los prestadores del servicio móvil, para proporcionar códigos de desbloqueo, o (b) como obligados directos en la compartición de códigos de desbloqueo. Lo anterior en concordancia con el numeral 11.2 de la NOM-184-SCFI-2018, entendiendo que por la definición del numeral 2.21 de dicha norma el Proveedor de Equipo Terminal de Telecomunicaciones es el fabricante, importador, distribuidor, productor o

comercializador de los equipos terminales de telecomunicaciones que usan los consumidores para acceder a la red de telecomunicaciones.

Consideraciones del Instituto

El artículo 191, fracción XII de la LFTR especifica que serán los concesionarios o autorizados quienes deberán proporcionar las claves de desbloqueo de equipos terminales móviles, para que los usuarios puedan ejercer el derecho al desbloqueo de sus equipos.

También, resulta necesario señalar que los fabricantes de equipos terminales móviles son proveedores de equipos de los concesionarios y autorizados del servicio móvil, quienes realizan el bloqueo de los equipos terminales móviles a petición de los propios concesionarios o autorizados, por lo que los concesionarios y autorizados del servicio móvil deben establecer los acuerdos con éstos para establecer las medidas necesarias a efecto de contar con el código o mecanismo de desbloqueo de los equipos terminales móviles de manera oportuna a fin de dar cumplimiento a los presentes Lineamientos.

LINEAMIENTO TERCERO

CANIETI

Menciona que debería dejarse claro en la definición de Código de desbloqueo que se trata de la restricción técnica que realizan los fabricantes, en los términos siguientes:

"Código de desbloqueo: Conjunto de dígitos proporcionado por los Fabricantes a los Prestadores del Servicio Móvil que es necesario para el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil."

AT&T

Sugiere modificar las definiciones de "Código de desbloqueo" y "Desbloqueo", para dejar claro que la restricción técnica es realizada por los fabricantes:

"Código de desbloqueo: Conjunto de dígitos proporcionado por los Fabricantes a los Prestadores del Servicio Móvil que es necesario para el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil."

"Desbloqueo: Eliminación de la restricción técnica instalada/configurada por los Fabricantes con la que cuentan los Equipos Terminales Móviles para que puedan ser utilizados en cualquier red pública de telecomunicaciones técnicamente compatible;"

Énfasis añadido

AT&T, CANIETI

Sugiere agregar la definición de Fabricante de equipo:

"Fabricante de Equipo: Agente que diseña, produce y manufactura los equipos (hardware y software) utilizados para la prestación de servicios telecomunicaciones que son adquiridos por los Prestadores del Servicio Móvil para la operación de su red;"

AT&T, CANIETI

Sugiere agregar en la definición de "Equipo Terminal Móvil Elegible" que la limitante técnica es instalada/configurada por los fabricantes, además de eliminar el "automático" como adjetivo, pues no todos los equipos pueden desbloquearse automáticamente. Señala que el tipo de bloqueo, así como el proceso para su desactivación pueden variar por fabricante y requerimientos del operador que comercializa los equipos, siendo posible el desbloqueo mediante ingreso manual de códigos de desbloqueo o mediante actualización del software y/o configuración del equipo terminal móvil:

"Equipo Terminal Móvil Elegible: Equipo Terminal Móvil que actualiza los supuestos a los que se refiere el Lineamiento Séptimo y que presenta una limitante técnica para su desbloqueo instalada por los Fabricantes~~automático~~"

Énfasis añadido

Observatel

Solicita incorporar la definición de "Proveedor(es) de Equipo Terminal de Telecomunicaciones" contenida en la NOM-184-SCFI-2018 con la finalidad de incorporar el supuesto de que existen terceros que comercializan equipos terminales móviles y que, derivado de ciertos acuerdos comerciales con los Prestadores de Servicios Móvil, se pueden entregar los equipos bloqueados. Así, las obligaciones de los Lineamientos les serían aplicables a estos terceros.

"XVII. Proveedor(es) de Equipo Terminal de Telecomunicaciones: Fabricante, importador, distribuidor, productor o comercializador de los equipos terminales de telecomunicaciones que son utilizados por los Usuarios para acceder a la red de telecomunicaciones."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

Al respecto, se señala que el artículo 191, fracción XII de la LFTR especifica que serán los concesionarios o autorizados quienes deberán proporcionar las claves de

desbloqueo de equipos terminales móviles, para que los usuarios puedan ejercer el derecho al desbloqueo de sus equipos y no así los fabricantes de equipos.

También, resulta necesario señalar que los fabricantes de equipos terminales móviles son proveedores de equipos de los concesionarios y autorizados del servicio móvil, quienes realizan el bloqueo de los equipos terminales móviles a petición de los propios concesionarios o autorizados, por lo que en los acuerdos entre estos podrán establecer las medidas necesarias para contar con el código o mecanismo de desbloqueo de los equipos terminales móviles de manera oportuna a fin de dar cumplimiento a los presentes Lineamientos.

Observatel

Sugiere eliminar lo siguiente de la definición de Equipo Terminal Móvil Elegible:

"VII. Equipo Terminal Móvil Elegible: Equipo Terminal Móvil que actualiza los supuestos a los que se refiere el Lineamiento Séptimo ~~y que presenta una limitante técnica para su desbloqueo automático;~~"

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

Al considerar que los equipos comercializados tanto en esquema de pospago como de prepago son susceptibles de desbloquearse, se elimina la definición de los Lineamientos, así como cualquier referencia a elegibilidad a lo largo de los mismos.

LINEAMIENTO CUARTO

AT&T, CANIETI

Señalan que tendría que estipularse una co-obligación a los fabricantes para proporcionar a los prestadores del servicio móvil el código de desbloqueo desde su venta a éstos últimos.

AT&T señala que varios fabricantes no entregan los códigos en el momento en que entregan los dispositivos móviles a los operadores, indicando que como mínimo hay una semana de desfase entre la entrega de equipos y códigos.

Señalan que, en caso de tener un código de desbloqueo incorrecto, el fabricante debe ser quien responda y corrija con el cliente, pues los Prestadores del Servicio Móvil no pueden validar previamente los códigos, sino hasta que se ingresan por el usuario para desbloqueo.

Consideraciones del Instituto

Se reitera que los fabricantes de equipos terminales móviles son proveedores de equipos de los concesionarios y autorizados del servicio móvil, quienes realizan el bloqueo de los equipos terminales móviles a petición de los propios concesionarios o autorizados, por lo que en los acuerdos entre estos podrán establecer las medidas necesarias para contar con el código o mecanismo de desbloqueo de los equipos terminales móviles de manera oportuna a fin de dar cumplimiento a los presentes Lineamientos.

LINEAMIENTO CUARTO

Alestra

Solicita que se incluyan los mecanismos que podrá ejecutar un operador bajo el supuesto de que el usuario no cumpla con el plazo inicial contratado, tenga adeudos y no devuelva el Equipo Terminal Móvil. Indica que el operador debe tener la facultad de poder utilizar un mecanismo que le permita correr un proceso en tanto se pueda recuperar el Equipo Terminal Móvil o el pago de este, sin que sea considerado como incumplimiento o intrusión por parte del operador.

Consideraciones del Instituto

Los Lineamientos tienen por objeto establecer las obligaciones y plazos a los que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados para el desbloqueo de los equipos terminales móviles, a fin de garantizar el cumplimiento de los mecanismos que faciliten a los usuarios el ejercicio de su derecho al desbloqueo, por lo que la propuesta queda fuera del alcance de estos. Asimismo, en caso de que el usuario no cumpla con el plazo inicial contratado, tenga adeudos y no devuelva el equipo terminal móvil, el concesionario no está obligado al desbloqueo del equipo.

LINEAMIENTO QUINTO

CANIETI, Pegaso, Grupo Televisa

Aluden que los Lineamientos en comento establecen que los equipos terminales pagados de contado deben encontrarse desbloqueados al momento de su entrega a los usuarios; sin embargo, es importante tener en cuenta que los incisos b) y c) del numeral 11.2 de la NOM-184-SCFI-2018, contemplan que los equipos pagados de contado deben desbloquearse en máximo 24 horas a partir de la solicitud, y no en automático. Por lo anterior, señalan como necesario que el presente Lineamiento se adecúe a lo señalado en la NOM-184-SCFI-2018.

AT&T

Señala que tanto el artículo 191 de la LFTR como el numeral 11.2 de la NOM-184-SCFI-2018 contemplan desbloqueo "a solicitud del Usuario o Consumidor" y con plazo máximo de 24 horas, con solicitud en horario hábil, por lo que el Lineamiento debe reflejar lo establecido en la normatividad vigente. Además, debe establecer opciones que resulten expeditas en el proceso de desbloqueo de equipo, como funcionalidad en página web o envío de SMS posterior a la venta en el que se proporcione el código de desbloqueo y/o instrucciones.

Observatel

Sugieren adicionar lo siguiente en el Lineamiento Quinto:

"Quinto.- Los Equipos Terminales Móviles pagados de contado deberán encontrarse desbloqueados al momento de su entrega a los Usuarios en el esquema de Pospago y Prepago.

Esta obligación resulta aplicable para los Prestadores del Servicio Móvil y para los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

Se modifican los Lineamientos Sexto y Séptimo especificando que, para los equipos terminales móviles comercializados en el esquema de prepago y pospago, el desbloqueo se realizará en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud del usuario.

LINEAMIENTO SEXTO

Observatel

Propone la inclusión del siguiente texto:

"Sexto.- Los Prestadores del Servicio Móvil al momento de comercializar un Equipo Terminal Móvil a Usuarios en el esquema de Pospago deberán informarles si se encuentra bloqueado y, en su caso, los requisitos y procedimiento para solicitar el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil.

El bloqueo de Equipos Terminales Móviles a que se refiere el párrafo anterior, únicamente podrá realizarse y permanecer vigente, en caso de que el usuario no haya liquidado el costo total del equipo."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

En el Lineamiento Séptimo se especifican los supuestos bajo los cuales puede realizarse el desbloqueo los equipos terminales móviles comercializados en el esquema de pospago, en los siguientes términos:

Séptimo. - El desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles comercializados a Usuarios en el esquema de Pospago podrá solicitarse:

- a) Cuando el Usuario haya liquidado anticipadamente el Equipo Terminal Móvil.
- b) Una vez concluido el plazo inicial contratado y no existan adeudos por la compra del Equipo Terminal Móvil.

(...)

Por lo anterior, los Lineamientos ya consideran los supuestos bajo los cuales el bloqueo del equipo terminal móvil ya no es aplicable.

LINEAMIENTO SÉPTIMO

CANIETI, Pegaso, Grupo Televisa

Mencionan CANIETI y Grupo Televisa que el numeral 11.2 de la NOM-184-SCFI-2018 contempla como único requisito la solicitud del consumidor, con lo cual es necesario que se elimine de los Lineamientos el texto "*sin que medie una solicitud de desbloqueo por parte del usuario*", dado que contraviene lo estipulado en dicha NOM.

Por otra parte, indica la CANIETI que los prestadores del servicio móvil no pueden realizar un desbloqueo automático a distancia por funcionalidades de las restricciones técnicas que instalan los propios fabricantes y que no dependen de aquellos, por lo que propone que los Lineamientos establezcan que los prestadores del servicio móvil deberán enviar (dentro de las 48 a 72 horas siguientes) las instrucciones para que los clientes realicen el desbloqueo de equipo.

Por su parte, Pegaso indica que los Lineamientos deben modificarse conforme a lo determinado en la NOM-184-SCFI-2018, ya que la contradicen al indicar que:

"los Prestadores del Servicio Móvil deberán desbloquear automáticamente, sin que medie una solicitud de desbloqueo por parte del Usuario, los Equipos Terminales Móviles y notificarlo al Usuario a través de un mensaje corto"

Énfasis añadido

AT&T

Propone establecer que los Prestadores del Servicio Móvil deberán enviar las instrucciones, y en su caso el código, para que los clientes realicen el desbloqueo de equipo previa solicitud, y considerando días y horas hábiles como se estipula en la NOM-184-SCFI-2018, en los términos siguientes:

"a) Cuando el Usuario haya liquidado anticipadamente el Equipo Terminal Móvil y el Prestador del Servicio Móvil haya recibido dicho pago, a solicitud expresa del usuario.

b) Una vez concluido el plazo inicial contratado y no existan adeudos por parte del Usuario, y a solicitud expresa del Usuario.

Una vez actualizados los supuestos anteriores, mediando solicitud de desbloqueo por parte del Usuario, los Prestadores del Servicio Móvil deberán enviar dentro de las 24 horas siguientes, vía SMS, las instrucciones para que el usuario realice el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil.

Cuando los supuestos anteriores se actualicen en día y hora inhábil, se inicia la cuenta a partir del siguiente día hábil."

Énfasis añadido

Mega Cable

Precisa que los presentes Lineamientos no se encuentran en armonía con las disposiciones aplicables existentes y la intención de establecer obligaciones a las que deberán sujetarse los concesionarios, dan como resultado una doble regulación sobre un mismo tema, provocando incertidumbre jurídica, lo anterior conforme a lo establecido en la NOM-184-SCFI-2018 apartado 11.2.

Altán

Propone la adición de lo siguiente redacción:

"(...)

En caso de existir una limitante técnica del Equipo Terminal Móvil y no sea posible su desbloqueo automático los Prestadores del Servicio Móvil deberán notificar a los Usuarios a través de un mensaje corto, dentro de las 24 horas siguientes a la actualización de los supuestos señalados en los incisos a) y b) anteriores, que el Equipo Terminal Móvil es elegible para desbloquearse y el procedimiento para solicitarlo. Una vez que el usuario inició el procedimiento antes señalado, iniciará el conteo del plazo de 24 horas para que los Prestadores del Servicio Móvil realice el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

Se modifican los Lineamientos Sexto y Séptimo especificando que, para los equipos terminales móviles comercializados en el esquema prepago y pospago, el desbloqueo se realizará en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud del usuario, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil en los términos siguientes:

Sexto.- Los Prestadores del Servicio Móvil al momento de comercializar un Equipo Terminal Móvil a Usuarios en el esquema de Pospago deberán informarles si se encuentra bloqueado y, en su caso, los requisitos y procedimiento para solicitar el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil. Para el caso de los Equipos Terminales Móviles comercializados a Usuarios en el esquema de Prepago, el desbloqueo se realizará en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud del Usuario, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario dicho plazo se computará a partir del siguiente día y horario hábil.

***Séptimo.-** El desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles comercializados a Usuarios en el esquema de Pospago podrá solicitarse:*

- a) Cuando el Usuario haya liquidado anticipadamente el Equipo Terminal Móvil.*
- b) Una vez concluido el plazo inicial contratado y no existan adeudos por la compra del Equipo Terminal Móvil.*

Una vez actualizados los supuestos cualquiera de los supuestos anteriores, dentro de las 24 horas siguientes contadas a partir de la solicitud del Usuario, los Prestadores del Servicio Móvil deberán desbloquear o entregar el Código de Desbloqueo de los automáticamente, sin que medie una solicitud de desbloqueo por parte del Usuario, los Equipos Terminales Móviles y notificarlo al Usuario a través de un mensaje corto, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario, dicho plazo comenzará a partir del siguiente día y horario hábil.

Asimismo, como una medida para fortalecer el ejercicio del derecho de los usuarios al desbloqueo e incentivar la competencia, en el Lineamiento Quinto se establece que una vez que no existan adeudos por parte de los usuarios con los prestadores del servicio móvil por la compra de equipos terminales móviles adquiridos de contado bajo cualquier esquema de contratación, o cuyo financiamiento en el esquema Pospago haya sido liquidado, se deberá realizar el envío de un mensaje corto en el que se indique el procedimiento a seguir para el desbloqueo de su equipo terminal y la información necesaria para solicitarlo:

Quinto.- (...)

Los Prestadores del Servicio Móvil deberán implementar mecanismos para que los Equipos Terminales Móviles que hayan sido adquiridos de contado bajo cualquier esquema de contratación, o cuyo financiamiento en el esquema Pospago haya sido liquidado, notifiquen a los usuarios mediante el envío de un mensaje corto dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a estos supuestos, que los Equipos Terminales Móviles podrán ser desbloqueados y el procedimiento para solicitarlo. Para el caso de los

Equipos Terminales Móviles desbloqueados de manera previa al envío de dicha notificación, no será necesario el envío de información adicional.

Observatel

Propone la inclusión del siguiente texto con la finalidad de que se reconozca que el único supuesto bajo el cual un equipo puede permanecer bloqueado es que no se haya liquidado el costo total del mismo:

"(...)

b) Una vez concluido el plazo inicial contratado y no existan adeudos asociados a la compra del Equipo Terminal Móvil por parte del Usuario.

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

Se ha modificado el inciso b) del Lineamiento Séptimo en los términos siguientes:

"(...)

b) Una vez concluido el plazo inicial contratado y no existan adeudos por la compra del Equipo Terminal Móvil por parte del Usuario.

Énfasis añadido

Observatel

Sugiere la eliminación del último párrafo del Lineamiento debido a la vaguedad que encierra el término "limitante técnica", que incentivaría prácticas dilatorias o barreras burocráticas. Indica que éstas no dependen del usuario, por lo que sería un procedimiento unilateral fijado por el concesionario o autorizado.

Consideraciones del Instituto

Se elimina de los Lineamientos el concepto de "limitante técnica" y el mecanismo de desbloqueo automático.

Alestra

Solicita incluir la siguiente precisión al inciso a) del Lineamiento Séptimo:

"a) Cuando el Usuario haya liquidado anticipadamente el 100% del valor total (real) del Equipo Terminal Móvil.

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

No se considera necesario realizar la precisión solicitada toda vez que resulta redundante respecto al término "liquidado".

LINEAMIENTO OCTAVO

CANIETI, AT&T

Señalan que se debe establecer la obligación de los fabricantes de proporcionar a los Prestadores del Servicio Móvil los manuales de instrucciones para desbloqueo, de conformidad con el numeral 11.2 de la NOM-184-SCFI-2018.

AT&T propone la siguiente redacción:

"Los Prestadores del Servicio Móvil deberán publicar en sus sitios de Internet los requisitos, procedimiento y manual de instrucciones para realizar el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles. Además, deberán contar con una sección para solicitar el envío del Código de desbloqueo. Para tal efecto, los Fabricantes tendrán la obligación de entregar dichos manuales a los Prestadores del Servicio Móvil."

Consideraciones del Instituto

Al respecto, se reitera que los fabricantes de equipos terminales móviles son proveedores de los concesionarios y autorizados del servicio móvil, quienes realizan el bloqueo de los equipos terminales móviles a petición de los propios concesionarios o autorizados, por lo que en los acuerdos entre las partes podrán establecer las medidas necesarias para el cumplimiento de los presentes Lineamientos.

Altán

Propone las adiciones siguientes:

"Octavo.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán publicar en sus sitios de Internet los requisitos, procedimiento y manual de instrucciones para realizar el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles. Además, en caso de presentarse una limitante técnica, los Prestadores del Servicio Móvil deberán contar con una sección para que el usuario solicite el envío del Código de desbloqueo. Únicamente en este supuesto se requiere solicitud por parte del Usuario."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

No se considera. Se modifican los Lineamientos Sexto y Séptimo especificando que, para los equipos terminales móviles comercializados en el esquema de prepago y

pospago, el desbloqueo se realizará en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud del usuario.

LINEAMIENTOS OCTAVO, NOVENO Y DÉCIMO

Observatel

Pide valorar la necesidad de mantener los lineamientos octavo, noveno y décimo, pues si se parte de la base de los lineamientos quinto y séptimo que reconocen el derecho de desbloqueo automático, entonces no mediará solicitud del usuario, salvo en casos de incumplimiento por el Prestador del Servicio Móvil. Por lo anterior señala que no se debe admitir bajo ningún supuesto la posibilidad de mantener el bloqueo por plazo indefinido, ni trasladar al usuario la carga de realizar la solicitud bajo el pretexto de "limitantes técnicas" o alguna otra justificación.

Consideraciones del Instituto

El desbloqueo del equipo terminal móvil se realizará previa solicitud del usuario y en un plazo máximo de 24 horas conforme a lo establecido en los Lineamientos Sexto y Séptimo, por lo que se ha descartado todo lo relacionado al desbloqueo automático en los Lineamientos. No obstante, en el lineamiento Octavo se reconoce la posibilidad técnica de realizar el desbloqueo de manera remota, quedando en los términos siguientes:

"Octavo.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán publicar en sus sitios de Internet los requisitos, procedimiento y manual de instrucciones para realizar el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles. Además, deberán contar con una sección para solicitar el envío del Código de desbloqueo, o en su caso, el desbloqueo remoto."

LINEAMIENTO NOVENO

CANIETI, Pegaso y Grupo Televisa

Señalan que los Lineamientos indican que el desbloqueo de los equipos terminales en los centros de atención al cliente será inmediato, sin embargo, la NOM-184-SCFI-2018 establece un plazo de 24 horas a partir de la solicitud del usuario.

Altán

Propone la modificación siguiente:

"Noveno.- El desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles Elegibles podrá solicitarse en el centro de atención a clientes, en el número telefónico de atención a clientes o a través de los medios electrónicos disponibles en el sitio de Internet del Prestador del Servicio Móvil."

El desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles Elegibles en los centros de atención al cliente será inmediato. El desbloqueo o el desbloqueo cuando requiera del Código de desbloqueo de solicitudes realizadas a través del número telefónico de atención a clientes o a través de medios electrónicos, no podrá exceder de 24 horas contadas a partir de la solicitud del Usuario.

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

Se modifican los Lineamientos Sexto y Séptimo especificando que, para los equipos terminales móviles comercializados en el esquema de prepago y pospago, el desbloqueo se realizará en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud del usuario.

Asimismo, se modifica el Lineamiento Noveno, estableciendo que, para todos los medios de solicitud, el desbloqueo no podrá exceder un plazo de 24 horas:

***Noveno.-** El desbloqueo o la entrega del Código de desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles Elegibles podrá solicitarse en el centro de atención a clientes, en el número telefónico de atención a clientes o a través de los medios electrónicos disponibles en el sitio de Internet del Prestador del Servicio Móvil.*

~~El desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles Elegibles en los centros de atención al cliente será inmediato. El desbloqueo o la entrega del Código de desbloqueo de solicitudes realizadas a través del número telefónico de atención a clientes o a través de medios electrónicos, no podrá exceder de 24 horas contadas a partir de la solicitud del Usuario.~~

En todos los casos, el desbloqueo o la entrega del Código de desbloqueo no podrá exceder de 24 horas conforme a las condiciones establecidas en los Lineamientos Sexto y Séptimo.

LINEAMIENTO DÉCIMO

CANIETI y Grupo Televisa

Indican que es necesario que el usuario acredite la titularidad del equipo terminal, así como considerar que los equipos no tengan reporte de robo o extravió, ello en concordancia con lo señalado en el Lineamiento Décimo Noveno de los "Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia".

AT&T

Señala que quien debe solicitar el trámite de desbloqueo debe ser el Usuario o Consumidor, por lo que propone que el Prestador del Servicio Móvil pueda validar

la identidad del usuario y la propiedad del equipo, para protección del usuario en caso de robo y/o extravío.

Alestra

Solicita modificar el Lineamiento Décimo, a efecto de tener concordancia entre el Lineamiento Décimo Tercero y los Lineamiento de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia, Décimo Noveno Fracción III y Vigésimo Segundo, quedando de la siguiente manera:

"Para solicitar el desbloqueo o el envío del código de desbloqueo en los centros de atención, número telefónico de atención a clientes o a través de medios electrónicos al operador, el usuario deberá acreditar la propiedad del ETM, y para lo cual deberá presentar:

- Identificación oficial,*
- Contrato de compraventa y/o Factura original del ETM"*

Consideraciones del Instituto

Al respecto se señala que establecer como requisito la acreditación de la propiedad del equipo terminal móvil implica una dilación en el ejercicio del derecho al desbloqueo que tienen los usuarios, por lo que no se considera necesario como requisito para solicitar el desbloqueo.

Asimismo, resulta necesario señalar que el Lineamiento Décimo Tercero, ya considera la prohibición del desbloqueo o entrega de código de desbloqueo de aquellos equipos terminales móviles cuyo IMEI haya sido reportado como robado o extraviado.

Altán

Propone la modificación siguiente:

"Décimo.- Para solicitar el desbloqueo en los centros de atención a clientes únicamente será necesaria la presentación del Equipo Terminal Móvil Elegible.

Para solicitar el desbloqueo o el envío del Código de desbloqueo, cuando se requiera, a través del número telefónico de atención a clientes o a través de medios electrónicos, únicamente será necesario proporcionar el IMEI del Equipo Terminal Móvil Elegible y el número del servicio móvil del Usuario."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

La propuesta de Altán es una precisión de redacción que no modifica o altera el contenido del Lineamiento Décimo.

LINEAMIENTO DÉCIMO PRIMERO

CANIETI

Sugiere la inclusión del siguiente texto:

"Décimo Primero.- Los Prestadores del Servicio Móvil no podrán establecer condiciones contractuales o prácticas comerciales que limiten directa o indirectamente el derecho al desbloqueo del Equipo Terminal Móvil de conformidad con los presentes Lineamientos (...)".

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

No se considera necesario realizar la modificación solicitada, toda vez que las condiciones contractuales o prácticas comerciales a las que se refiere no están señaladas o limitadas a los lineamientos.

AT&T

Sugiere la modificación del Lineamiento para quedar en los siguientes términos:

"Los Prestadores del Servicio Móvil no podrán establecer condiciones contractuales o prácticas comerciales que limiten directa o indirectamente el derecho al desbloqueo del Equipo Terminal Móvil o establecer barreras de cualquier naturaleza que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones en términos de lo dispuesto en los artículos 191 fracciones XI y XII y 298 inciso C) fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de forma posterior a que el Usuario haya cumplido con lo estipulado en el Lineamiento Séptimo, esto último únicamente para el esquema de Pospago."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

No se considera necesario realizar la modificación solicitada, ya que los Prestadores del Servicio Móvil no podrán establecer condiciones contractuales o prácticas comerciales que limiten el derecho al desbloqueo del equipo terminal móvil independientemente del esquema de pago que los usuarios hayan contratado.

LINEAMIENTO DÉCIMO TERCERO

Mega Cable

Señala que los prestadores del servicio de telecomunicaciones no cuentan con los códigos de desbloqueo de los equipos que no proveyeron, por lo tanto, no pueden desbloquear los equipos.

Consideraciones del Instituto

Se reitera que los fabricantes de equipos terminales móviles son proveedores de los concesionarios y comercializadores del servicio móvil, quienes realizan el bloqueo de los equipos terminales móviles a petición de los propios concesionarios o autorizados, por lo que en los acuerdos entre las partes podrán establecer las medidas necesarias para contar con el código o mecanismo de desbloqueo de los equipos terminales móviles de manera oportuna. Los concesionarios y comercializadores del servicio móvil solo serán responsables del desbloqueo de equipos que fueron comercializados por éstos.

LINEAMIENTO DÉCIMO QUINTO

CANIETI y Grupo Televisa

Mencionan que en los Lineamientos se debe considerar de manera específica si la entrega electrónica se hará mediante correo o ventanilla electrónica, ya que el Lineamiento no deja claro esta situación.

Por otra parte, la CANIETI solicita que se amplíe el plazo de 10 días hábiles al finalizar cada trimestre para presentar los reportes que solicita el Instituto, en su caso 5 (cinco) días hábiles más.

AT&T

Indica que el plazo de 10 (diez) días hábiles no es suficiente para preparar reportes del Lineamiento Décimo Sexto, por lo que sugiere aumentar el plazo a 20 (veinte) días hábiles.

Consideraciones del Instituto

Se modifica el Lineamiento Décimo Quinto, en los términos siguientes:

"Décimo Quinto.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán entregar ~~en forma electrónica~~ a través de la Ventanilla Electrónica del Instituto, dentro de los primeros ~~10~~ 20 (~~diez~~ veinte) días hábiles de cada trimestre calendario, un reporte de la información generada en el trimestre inmediato anterior a la que se refiere el Lineamiento Décimo Sexto de conformidad con lo establecido en el Anexo IJ de los presentes Lineamientos."

Énfasis añadido

LINEAMIENTO DÉCIMO SEXTO Y DÉCIMO SÉPTIMO

AT&T

Señala que la obligación de entrega de reportes resulta muy onerosa, costosa y tomará tiempo, además de que la información solicitada no está a disposición de los Prestadores del Servicio Móvil pues es imposible conocer con exactitud la fecha y hora en que el usuario realizó el movimiento mediante el que liquidó el dispositivo terminal, pues hay varias formas de realizar los pagos y en los sistemas solo se observa cuándo aparece reflejado en la cuenta del usuario.

Alestra

Señala que los reportes trimestrales resultan ser excesivos en los que los operadores se verían impactados al tener que realizar inversiones adicionales en herramientas, recursos humanos y procesos administrativos, para la emisión y control de los reportes que plantea el instituto.

CANIETI y Pegaso

Solicitan que se eliminen de los Lineamientos Décimo Quinto, Décimo Sexto y Décimo Séptimo, lo anterior debido a que se aprecia que la información solicitada y el detalle de la misma resulta excesiva y que, para su entrega, los operadores requieren realizar un gasto para la adquisición de equipos, plataformas, desarrollos y recursos humanos que hasta el momento no habían sido requeridos.

Mega Cable

Indica que los prestadores del servicio de telecomunicaciones no cuentan con la información necesaria para llevar a cabo el desbloqueo de los equipos terminales móviles que no proveyeron, si no por el contrario, los diversos proveedores (Wal-Mart, Liverpool, Coppel, Oxxo o en su defecto fabricantes nacionales y extranjeros) son los que cuentan con la información (códigos de desbloqueo) para poder llevar a cabo el desbloqueo de los equipos móviles, por tanto es en ellos en quienes debería recaer la obligación de llevar a cabo el desbloqueo y la elaboración de reportes.

Altán

Sugiere la eliminación de los parámetros, pues indica que la obligación del desbloqueo debe ser binaria y se debe exigir cumplimiento al 100%. Indica que de limitarse a un parámetro menor, se dejaría de lado la tutela de los derechos de algunos usuarios.

Consideraciones del Instituto

Con el propósito de evaluar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los presentes lineamientos, se requiere de información referente al desbloqueo efectivo de los equipos terminales móviles, así como del número de solicitudes de desbloqueo recibidas por concesionarios y autorizados. No obstante, a fin de realizar dicha evaluación de forma eficiente, objetiva, se modifica el Lineamiento Décimo Sexto simplificando la información requerida a los Prestadores del Servicio Móvil, en los términos siguientes:

~~"Décimo Sexto.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportar el total de Equipos Terminales Móviles desbloqueados automáticamente, indicando la fecha y hora en la que se actualizaron los supuestos señalados en los incisos a) y b) del Lineamiento Séptimo, fecha y hora del desbloqueo automático y el IMEL del Equipo Terminal Móvil.~~

~~Para el caso de los Equipos Terminales Móviles cuyo desbloqueo no se realice de manera automática los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportar al Instituto la fecha y hora en la que se actualizan los supuestos señalados en los incisos a) y b) del Lineamiento Séptimo, fecha y hora del envío del mensaje corto dirigido al Usuario indicando la elegibilidad del Equipo Terminal Móvil para desbloquearse y el IMEL del Equipo Terminal Móvil.~~

~~Los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportar el total de solicitudes de desbloqueo recibidas en los centros de atención a clientes a través de los medios electrónicos que para tal efecto hayan establecido, indicando la fecha y hora de recepción de la solicitud de desbloqueo, fecha y hora del desbloqueo o de la entrega del Código de desbloqueo, el IMEL del Equipo Terminal Móvil y, en su caso, la justificación técnica que describa la imposibilidad de desbloqueo automático del Equipo Terminal Móvil, causa por la cual no se realizó el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil o se realizó fuera del plazo establecido en los presentes Lineamientos, sin que esto último se constituya como una excepción al cumplimiento de su obligación.~~

Énfasis añadido

Asimismo, en consistencia con lo anterior, se modifica el Lineamiento Décimo Séptimo y las referencias a la información solicitada a lo largo de los Lineamientos.

LINEAMIENTOS DÉCIMO OCTAVO Y DÉCIMO NOVENO

Mega Cable

Menciona que de conformidad con el artículo 1 de la LFTR y el 24 de la Ley Federal del Consumidor, este tópico se encuentra fuera de la esfera de la que es competente el Instituto.

Consideraciones del Instituto

Al respecto, se señala que el Instituto tiene por objeto regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones. Asimismo, la fracción IV. Inciso C) del artículo 298 de la LFTR señala como infracción el establecimiento de barreras de cualquier naturaleza que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones, como lo es el caso del bloqueo de equipos terminales móviles, por lo que el Instituto está facultado para emitir lineamientos generales para evitar prácticas que afecten a la competencia y libre concurrencia.

LINEAMIENTO DÉCIMO NOVENO

Alestra

Señala que es necesario que se especifiquen las autoridades y competencias aplicables, así como se acortan los términos que aplicará el Instituto en caso de sanción, por lo que propone una modificación al Lineamiento como se muestra a continuación:

"El incumplimiento a lo dispuesto en los presentes Lineamientos será sancionado por el Instituto en términos de lo establecido en la Ley, sin perjuicio de la competencia que tengan otras autoridades en lo que respecta al Bloqueo y Desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles."

Consideraciones del Instituto

Se considera que la modificación solicitada resulta innecesaria pues la competencia de otras autoridades no es modificada por la emisión de los Lineamientos.

PRIMERO TRANSITORIO

Grupo Televisa

Indica que, para la implementación de los Lineamientos, se requiere al menos un plazo de 180 días naturales.

CANIETI y AT&T

Señalan que se requiere de un plazo de al menos 6 (seis) meses para la implementación de lo solicitado, posterior a formalizar las modificaciones necesarias en los contratos entre fabricantes y proveedores de servicios y se implementen mecanismos expeditos en los procesos de desbloqueo. Indica que 30 (treinta) días es insuficiente para implementar lo que se estipula en los Lineamientos.

Consideraciones del Instituto

A efecto de considerar un plazo que permita la implementación de los Lineamientos se modifica el proyecto en los términos siguientes:

"Primero.- El presente Acuerdo entrará en vigor a los 180 (ciento ochenta) ~~30 (treinta)~~ días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación."

Énfasis añadido

SEGUNDO TRANSITORIO

CANIETI y Pegaso

Mencionan que resulta imposible cumplir con dicho transitorio, ya que no se cuenta con registro de aquellos equipos comercializados y que hayan sido desbloqueados o no. Asimismo, debe considerarse que en algunos casos el usuario requiere insertar una tarjeta SIM de otro operador para completar el proceso de desbloqueo, y que el operador que desbloquea el terminal no puede tener visibilidad de tal proceso, por lo que se solicita eliminar tal obligación.

Asimismo, Pegaso señala que dicho transitorio resulta inconstitucional y transgrede el principio de irretroactividad de la ley y de actos de autoridad, lo anterior con base en el primer párrafo del artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Mega Cable

Indica que los prestadores del servicio de telecomunicaciones no cuentan con la información necesaria para llevar a cabo el desbloqueo de los equipos terminales móviles que no proveyeron, si no por el contrario, los diversos proveedores (Wal-Mart, Liverpool, Coppel, Oxxo o en su defecto fabricantes nacionales y extranjeros son los que cuentan con la información (códigos de desbloqueo) para poder llevar a cabo el desbloqueo de los equipos móviles que se hubieran comercializado en los últimos 5 años previo a la entrada vigor de los Lineamientos.

AT&T

Señala que la disposición tiene efectos retroactivos en perjuicio de los Prestadores del Servicio Móvil y los fabricantes lo que podría estimarse como violatoria del principio de irretroactividad de la ley por establecer la obligación de desbloquear de manera automática equipos que fueron vendidos con antelación a la entrada en vigor de los lineamientos.

Consideraciones del Instituto

Se elimina el Transitorio Segundo al considerarse que el desbloqueo debe realizarse a partir de la solicitud del usuario.

COMENTARIOS GENERALES

Ramón Muñoz Nieto

Señala que los equipos de telefonía que son adquiridos con pago monetario deben de estar liberados de fábrica, lo anterior debido a que el propietario sólo cambie de compañía proveedora cambiando el chip respectivo. En este sentido, menciona que la restricción aplicable para el cambio de compañía sería solamente cuando el equipo fue adquirido a crédito sin terminar el pago respectivo.

Consideraciones del Instituto

El artículo 191 de la LFTR señala el derecho de los usuarios a solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo y, al desbloqueo del equipo terminal móvil cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación.

Asimismo, los incisos b) y c) del numeral 11.2 de la NOM-184-SCFI-2018 contemplan que los equipos pagados de contado deben desbloquearse en máximo 24 horas a partir de la solicitud del usuario.

En este sentido, los Lineamientos Sexto y Séptimo especifican que el desbloqueo de los equipos terminales móviles comercializados en el esquema de prepago y pospago para los cuales no existan adeudos, se realizará en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud del usuario.

CANIETI

Menciona que el desbloqueo de equipos terminales ya se encuentra regulado por la NOM-184-SCFI-2018, por lo que dichos Lineamientos deberían de apegarse a los términos y condiciones ya definidos en la NOM mencionada para evitar una sobrerregulación y contradicciones entre instrumentos jurídicos.

Pegaso

Indica que la obligación y el procedimiento para el desbloqueo de equipos terminales ya se encuentra establecido en los numerales 4.2.2 y 11.2 de la NOM-184-SCFI-2018, al ser el instrumento de carácter general que regula la relación comercial entre los consumidores y los proveedores de servicio y cuyo debate fue agotado al momento de su elaboración, asimismo, la propia Ley Federal de

Telecomunicaciones y Radiodifusión y las Reglas de Portabilidad incluyen elementos para regular diversos aspectos respecto al desbloqueo de terminales y movilidad de los usuarios, por tanto emitir nuevas directrices sobre aspectos que ya se encuentran ampliamente regulados y a los que los proveedores de servicio ya se encuentran dando cumplimiento, resulta desatinado.

Asimismo, señala que regular a los sujetos obligados, no garantiza la certeza jurídica al tener instrumentos jurídicos con distintos términos, condiciones y alcances entre sí, por lo cual dicho proyecto se debería hacer bajo los términos ya definidos, para evitar contradicciones.

AT&T

Señalan que los derechos de consumidores y obligaciones de proveedores de servicios móviles sobre el desbloqueo están regulados por (a) fracciones XI y XII del art. 191 de la LFTR; (b) numerales 4.2.2 y 11.2 de la NOM-184-SCFI-2018 y c) numeral IV del Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2022. Señala los principales derechos y obligaciones e indica las premisas básicas a atender para el desbloqueo con lo que concluye que los lineamientos propuestos sobrepasan lo estipulado en la regulación vigente porque: (a) disminuyen el tiempo para desbloqueo; (b) eliminan la solicitud del usuario como requisito indispensable para el desbloqueo; (c) establecen diversas cargas de reporte onerosas para concesionarios y autorizados sin justificación; (d) omiten que la mayoría de desbloques es a través de una clave de desbloqueo proporcionada por los fabricantes, y en otros dispositivos el desbloqueo lo hace el fabricante sin usar clave.

Alestra

Pide al Instituto considerar que el desbloqueo de equipos ya es atendido tal y como se estipula en el Art. 191 de la ley y la NOM-184-SCFI-2018, por lo que los lineamientos significarían una sobre regulación y sobre carga económica y administrativa excesiva para los operadores.

Consideraciones del Instituto

El artículo 191 de la LFTR señala el derecho de los usuarios a solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo y, al desbloqueo del equipo terminal móvil cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación.

Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el párrafo tercero del artículo 297 de la LFTR, corresponde a la PROFECO sancionar a concesionarios y autorizados por las infracciones a los derechos de los usuarios previstos en la LFTR:

***Artículo 297. (...)**

*Las infracciones a los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley, cometidas por los concesionarios o autorizados, serán sancionadas por la PROFECO en términos de lo establecido en los artículos 128 y, en su caso, del artículo 128 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
(...)"*

No obstante, corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.

Asimismo, el artículo 291 de la LFTR establece la atribución del Instituto de verificar y supervisar, en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de la LFTR o a las disposiciones que deriven de ella:

"Artículo 291. El Instituto verificará y supervisará, en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de esta Ley, las disposiciones que deriven de ella, así como de las condiciones y obligaciones establecidas en las concesiones, autorizaciones y demás disposiciones aplicables.

Para tal efecto, los concesionarios, autorizados y cualquier persona relacionada, estarán obligados a permitir a los verificadores del Instituto, el acceso al domicilio de la empresa e instalaciones, así como a otorgarles todas las facilidades, información y documentación para que realicen la verificación en los términos de la presente Ley, incluidos los acuerdos y contratos realizados con terceros que estén relacionados con el objeto de dichas concesiones o autorizaciones."

(Énfasis añadido)

En tal sentido, el artículo 298 de la LFTR establece la facultad del Instituto para sancionar el establecimiento de barreras que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones, como es el caso de la falta de desbloqueo de los equipos terminales.

"Artículo 298. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y a las disposiciones que deriven de ella, se sancionarán por el Instituto de conformidad con lo siguiente:

...

C) Con multa por el equivalente de 1.1% hasta 4% de los ingresos del concesionario o autorizado por:

...

IV. Establecer barreras de cualquier naturaleza que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones;

...”

(Énfasis añadido)

Es así que, de conformidad con lo establecido en el artículo 291 y en la fracción IV, inciso C) del artículo 298 de la LFTR, el Instituto está facultado para verificar y supervisar que no se establezcan barreras que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones, como es el caso de la falta de desbloqueo de los equipos terminales, para lo cual, en términos de la fracción I del artículo 15 de la LFTR, podrá emitir regulación para el cumplimiento de dicho propósito.

En tal sentido, sin perjuicio de las atribuciones que le correspondan a la PROFECO con relación a la protección de los derechos de los usuarios, a través de la emisión de los Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles, el Instituto sí podría verificar y supervisar, y en su caso sancionar, aquellas conductas que establezcan barreras que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones, como es el caso de la falta de desbloqueo de los equipos terminales, al tratarse de una práctica contraria a la competencia.