

## **Anteproyecto de Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones.**

### **Antecedentes**

**Primero.- Decreto de Reforma Constitucional.** El 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, “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*” 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 fijen 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 6 y 7 de la Constitución.

**Segundo.- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.** El 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*” entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la “LFTR”) el 13 de agosto del 2014.

**Tercero.- 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*”, aprobado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270814/209, mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014.

**Cuarto.- Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio.** El 8 de noviembre de 2017, se publicó en el DOF el “*Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones*”, aprobado mediante Acuerdo P/IFT/250917/592.

**Quinto.- NOM-184-SCFI-2018.** El 8 de marzo de 2019, se publicó en el DOF la “*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”* (en lo sucesivo, la “NOM-184-SCFI-2018”).

**Sexto.- Carta de Derechos mínimos de los Usuarios.** El 6 de diciembre de 2021 la Procuraduría Federal del Consumidor (en lo sucesivo, la “Profeco”) y el Instituto suscribieron el *“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 DOF el 25 de enero de 2022.

**Séptimo.- Acuerdo de Consulta Pública de Integración.** El 13 de diciembre de 2023, el Pleno del Instituto aprobó el *“Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina someter a Consulta Pública de Integración para recabar información y propuestas para el diseño y elaboración del Anteproyecto de Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones”*, mediante Acuerdo P/IFT/131223/734, en el que se determinó someter a Consulta Pública de Integración por un plazo de 20 (veinte) días hábiles, las preguntas específicas para recabar información y propuestas para el diseño y elaboración del *Anteproyecto de Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones*.

**Octavo.- Ampliación de la Consulta Pública de Integración.** El 24 de enero de 2024, el Pleno del Instituto aprobó el *“Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina ampliar el plazo de la Consulta Pública de Integración para recabar información y propuestas para el diseño y elaboración del Anteproyecto de Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones”*, mediante Acuerdo P/IFT/240124/14, en el que se determinó ampliar el plazo de la Consulta Pública de Integración por un periodo de 10 (diez) días hábiles.

**Noveno.- Consulta Pública del Anteproyecto.** El XX de XXX de XXXX, el Pleno del Instituto, mediante Acuerdo P/IFT/XXXXXX/XXX emitido en la XXX Sesión XXXX, aprobó someter a consulta pública el *“Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina someter a consulta pública el “Anteproyecto de Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones” por un periodo de 20 (veinte) días hábiles, contados a partir del día siguiente al de su publicación en el portal de Internet del Instituto.*

En virtud de los Antecedentes referidos, y

## Considerando

**Primero.- Competencia del Instituto.** De conformidad con el artículo 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución y 7 de la LFTR, el Instituto es un órgano público autónomo, independiente en sus decisiones y funcionamiento, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión en el ámbito de las atribuciones que le confiere la Constitución y en los términos que fijan la LFTR y demás disposiciones aplicables.

Asimismo, conforme a lo establecido por el artículo 15 fracción I de la LFTR, el Instituto tiene la atribución de expedir disposiciones administrativas de carácter general, planes técnicos fundamentales, lineamientos, modelos de costos, procedimientos de evaluación de la conformidad, procedimientos de homologación y certificación y ordenamientos técnicos en materia de telecomunicaciones y radiodifusión; así como demás disposiciones para el cumplimiento de lo dispuesto en la LFTR.

Además, el segundo párrafo del artículo 124 de la LFTR, establece que el Instituto elaborará, actualizará y administrará los planes técnicos fundamentales de numeración, conmutación, señalización, transmisión, tasación, sincronización e interconexión, entre otros, a los que deberán sujetarse los concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones. Dichos planes deberán considerar los intereses de los usuarios y de los concesionarios, prevaleciendo los de los primeros y podrán tomar en cuenta las recomendaciones y mejores prácticas internacionales, teniendo como objetivo, entre otros, asegurar la interconexión e interoperabilidad efectiva de las redes públicas de telecomunicaciones.

En consecuencia, el Pleno del Instituto, como órgano máximo de gobierno, es competente para emitir los presentes Lineamientos.

**Segundo.- Seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones.** En la Carta de Derechos Mínimos de las Personas Usuarias de los servicios de Telecomunicaciones, emitida por la Profeco y el Instituto, se establece el derecho de los usuarios a no recibir llamadas publicitarias del proveedor de servicios, así como de publicidad de terceros, a menos que exista su consentimiento previo. En el mismo sentido, la NOM-184-SCFI-2018 establece la obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de abstenerse de realizar llamadas promoviendo cualquier tipo de servicio de telecomunicaciones adicional al ya contratado, propio o de terceros, así como publicidad de terceros, a menos que los consumidores manifiesten su consentimiento expreso.

Si bien estas disposiciones buscan salvaguardar la privacidad y el bienestar de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, la ausencia de reglas específicas aplicables a los prestadores de servicios de telecomunicaciones para prevenir, controlar y mitigar

comunicaciones no deseadas, puede resultar en la proliferación de prácticas no deseadas en los servicios de telefonía tales como llamadas no solicitadas, no autorizadas o ilegítimas, las cuales, no solo generan molestias a los usuarios finales, sino que pueden ser potencialmente perjudiciales. Por ejemplo, las llamadas automáticas, generalmente empleadas para propósitos comerciales y originadas de manera masiva, invaden la privacidad de los usuarios cuando se realizan sin el consentimiento de estos, hacen uso de datos personales y pueden conducir a prácticas ilícitas más significativas como fraudes si no existe certeza sobre la identidad del usuario llamante.

Otra práctica particularmente nociva es la suplantación de identidad (spoofing), la cual consiste en la falsificación de la Identidad de Línea Llamante (CLI, por sus siglas en inglés). Esta técnica permite que actores malintencionados se presenten como entidades legítimas con el propósito de obtener información personal y/o financiera de los usuarios.

El CLI contiene tanto el número telefónico del usuario llamante como la configuración de privacidad asociada a estos. Esta información se transmite entre los proveedores de servicios que están involucrados en la conexión de la llamada para fines del registro de las llamadas realizadas por los usuarios, facturación de servicios, así como para asegurar que el destinatario de la llamada reciba los datos sobre quién está llamando, por lo tanto, es indispensable que esta información se transmita de manera confiable a través de las redes públicas de telecomunicaciones.

En tal sentido, la definición de las reglas sobre el manejo del CLI aplicables a los proveedores de servicios pueden ser una herramienta efectiva para inhibir prácticas no deseadas como el spam telefónico y el spoofing, ya que asegurar que la información del CLI es fidedigna puede generar confianza en los usuarios de servicios de telecomunicaciones, ayudándolos a decidir si desean responder una llamada entrante. Además, estos mecanismos pueden ser utilizados para identificar inequívocamente la fuente u origen de llamadas no solicitadas, o que hacen un uso indebido e ilegal de los servicios de telecomunicaciones.

Por lo anterior, se considera necesario definir las reglas operativas sobre el manejo del CLI a efecto de inhibir prácticas no deseadas que pueden afectar tanto a los usuarios como a los operadores de redes públicas de telecomunicaciones al generar afectaciones económicas y de seguridad considerables, erosionar la confianza de los usuarios en el uso de servicios públicos de telecomunicaciones y que pueden generar una degradación en la calidad de los servicios y/o vulnerar su integridad.

**Tercero.- Medidas implementadas en el ámbito internacional.** Diversos reguladores de otros países han ordenado a los prestadores de servicios de telecomunicaciones la implementación de soluciones para combatir el fraude telefónico como la suplantación de identidad mediante el uso de tecnologías para la autenticación y verificación de las

llamadas telefónicas. Por otra parte, para combatir la originación de llamadas no deseadas o no autorizadas, los reguladores han implementado obligaciones relacionadas con la observancia de listas de "No Llamar", servicios de bloqueo y filtrado de llamadas, entre otros.

En los Estados Unidos de Norteamérica, la Federal Communications Commission (FCC, por sus siglas en inglés) y en Canadá, la Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC, por sus siglas en inglés) han ordenado la adopción obligatoria de la tecnología STIR/SHAKEN para autenticar las llamadas y verificar la identidad del llamante. Además, los proveedores de servicios deben bloquear las llamadas que no cumplan con los estándares de autenticación y asegurarse de no permitir la originación de llamadas a números inscritos en las listas de "No Llamar".

En el Reino Unido, la Office of Communications (Ofcom, por sus siglas en inglés) ha introducido varias medidas para combatir el spoofing y el spam, incluyendo la verificación de la información del CLI antes de transmitir las llamadas y la implementación de diversas reglas para detectar y bloquear llamadas fraudulentas. También se exige el cumplimiento estricto de las listas de "No Llamar" para proteger a los usuarios.

En la Unión Europea, a través de la Directiva de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, establece que los estados miembros deben garantizar que los proveedores adopten medidas para autenticar y verificar el CLI. También se fomenta la cooperación transfronteriza para abordar el fraude telefónico de manera coordinada.

Estas medidas internacionales destacan la importancia de la autenticación y verificación del CLI, así como el bloqueo de llamadas no deseadas, para proteger a los usuarios contra prácticas no deseadas como el fraude y el spam telefónico.

En este sentido, se estima necesario la emisión de los *Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones*, en los que el Instituto establezca las obligaciones y reglas operativas que los prestadores de servicios de telefonía fija y móvil deberán implementar, con la finalidad de establecer mecanismos de seguridad que mitiguen prácticas no deseadas en las llamadas realizadas a través de redes públicas de telecomunicaciones.

**Cuarto.- Consulta pública y Análisis de Impacto Regulatorio.** El artículo 51 de la LFTR establece que para la emisión y modificación de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general, así como en cualquier caso que determine el Pleno, el Instituto deberá realizar consultas públicas bajo los principios de transparencia y participación ciudadana; asimismo señala que previamente a la emisión de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general de que se trate, el Instituto deberá realizar y hacer público un análisis de impacto regulatorio.

En este sentido, el Pleno del Instituto estimó conveniente someter a consulta pública el Anteproyecto de Lineamientos. Al efecto, una vez concluido el plazo de consulta respectivo, se publicaron en el portal de Internet del Instituto todos y cada uno de los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas respecto del Anteproyecto materia de dicha consulta pública.

De las manifestaciones y propuestas realizadas, el Instituto identificó oportunidades de precisión y mejora del instrumento regulatorio de mérito, logrando clarificar y robustecer su contenido. Las respuestas y comentarios a las participaciones recibidas del público durante el periodo de consulta pública se encuentran disponibles en la página de Internet del Instituto.

Por otra parte, la Unidad de Política Regulatoria del Instituto realizó el Análisis de Impacto Regulatorio correspondiente, mismo que fue sometido formalmente a opinión no vinculante de la Coordinación General de Mejora Regulatoria del propio Instituto.

Como consecuencia de lo anterior, mediante oficio IFT/211/CGMR/XXX/XXXX del XX de XXXXXX de XXXX, la Coordinación General de Mejora Regulatoria emitió la opinión no vinculante respecto del "*Anteproyecto de Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones*".

El Análisis de Impacto Regulatorio del "*Anteproyecto de Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones*", fue debidamente publicado en la página de Internet del Instituto, en el espacio destinado para los procesos de consultas públicas, a efecto de darle debida publicidad.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 7, 15 fracciones I y LVI, y 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y 1, 4, fracción I y 6 fracciones I y XXV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el Pleno de este Instituto emite el siguiente:

## **Acuerdo**

**Único.-** Se aprueban y emiten los Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones en los siguientes términos:

### **Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones.**

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Primero.-** Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las obligaciones a las que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten servicios públicos de telecomunicaciones, para combatir la utilización o apropiación indebida de los recursos de numeración utilizados para los servicios de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones.

**Segundo.-** Los presentes Lineamientos son aplicables a las personas físicas o morales titulares de una concesión única autorizada para prestar servicios públicos de telecomunicaciones a través de una red pública de telecomunicaciones, titulares de concesiones para instalar, operar y/o explotar una red pública de telecomunicaciones, titulares de concesiones autorizadas para prestar Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones, así como a los titulares de una autorización que presten o comercialicen servicios públicos de telecomunicaciones mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con los términos y condiciones consignados en sus respectivos títulos habilitantes.

En caso de que los autorizados no cuenten con la infraestructura y los medios necesarios para cumplir con los presentes Lineamientos, los concesionarios deberán poner a disposición de los autorizados toda la información relativa al tráfico generado por sus usuarios finales.

**Tercero.-** Además de las definiciones previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- I. **Área Responsable:** Área designada por los Proveedores de Servicios de Voz para la atención de los requerimientos de otros Proveedores de Servicios de Voz para el Rastreo de Tráfico Sospechoso;
- II. **Campaña:** Serie de llamadas telefónicas realizadas a través de Servicios de Voz No Residenciales, dirigidas a una lista de usuarios con un propósito particular, como la promoción de productos o servicios, comunicar información específica o para la recolección de datos;
- III. **Código de Identificación de Red de Destino (“IDD”):** Combinación de tres dígitos que se utiliza para identificar a la red pública de telecomunicaciones de destino cuyo principal objetivo es el correcto enrutamiento del tráfico;
- IV. **Código de Identificación de Red de Origen (“IDO”):** Combinación de tres dígitos que se utiliza para identificar a la red pública de telecomunicaciones de origen y cuyo principal objetivo es la correcta facturación del tráfico;

- V. **Datos del Incidente:** Datos enviados entre Proveedores de Servicios de Voz relacionados con Tráfico Sospechoso y que puede incluir, entre otros, la siguiente información:
- Número de teléfono de origen
  - Dirección IP desde la que se originó la llamada
  - Número de teléfono al que se llamó
  - Dirección IP del usuario al que se llamó
  - Anomalías en el encabezado del Protocolo de Inicio de Sesión (“SIP”)
  - Evidencias relacionadas con la Identidad de Línea Llamante o Suplantación de Identidad (“spoofing”)
  - Información relacionada con el Registro de Detalle de Llamadas (“CDR”)
  - Fecha y hora de las llamadas
  - Información sobre los Proveedores de Servicios de Voz involucrados en la ruta de la llamada;
- VI. **Identidad de Línea Llamante (“CLI”):** Información de dirección que se transfiere a través de la red para la prestación de servicios como el de la presentación de la identificación de la línea llamante;
- VII. **Instituto:** El Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- VIII. **Ley:** La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
- IX. **Lista de No Llamar:** Registro administrado por cualquier autoridad competente, que permite a los usuarios inscribir sus números telefónicos para evitar recibir llamadas con fines publicitarios o promocionales;
- X. **Llamadas Abandonadas:** Aquellas originadas por usuarios de Servicios de voz No Residenciales en las que no existe interacción con el usuario final o son finalizadas por el usuario llamante cuando el usuario final contesta la llamada;
- XI. **Numeración Activa:** Numeración asignada por el Instituto o provista por un Concesionario que se encuentra asociada a un Usuario, al cual se le provee un Servicio de Telecomunicaciones en cualquier modalidad de contratación y que cuenta con capacidad de originar y/o recibir Tráfico;
- XII. **Número Nacional:** Conjunto estructurado de 10 dígitos que identifica unívocamente a un destino dentro de una red pública de telecomunicaciones;
- XIII. **Operador de Puerto Internacional:** Proveedor de Servicio de Telecomunicaciones que ha cumplido con los requisitos establecidos en la Ley para operar un Puerto Internacional;
- XIV. **Puerto Internacional:** Central que forma parte de la red pública de telecomunicaciones de un Proveedor de Servicio de Telecomunicaciones, a la que se conecta un medio de transmisión que cruza la frontera del país y por la que se cursa Tráfico Internacional;
- XV. **Plan de Numeración:** El Plan Técnico Fundamental de Numeración, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de mayo de 2018, así como aquellas disposiciones que lo modifiquen o sustituyan;

- XVI. Proveedor de Servicios de Voz:** Cualquier proveedor de servicios que proporciona servicios de telecomunicaciones fijos y/o móviles a un Usuario final utilizando los recursos del Plan Técnico Fundamental de Numeración;
- XVII. Rastreo (“Traceback”):** Proceso que busca el origen del Tráfico Sospechoso. A partir del Proveedor de Servicios de Voz de destino, se rastrea sistemáticamente una llamada a través de las redes de los Proveedores de Servicios de Voz anteriores hasta encontrar al Proveedor de Servicios de Voz de origen o identificar al Usuario que origino la llamada;
- XVIII. Registro Detallado de Llamadas (“CDR”):** Información usada para la facturación de una llamada que contempla, número de origen, número de destino, la hora de establecimiento de la llamada y su duración;
- XIX. Sistema IVR:** Sistema de respuesta de voz interactiva a través del cual, los usuarios destinatarios de una campaña con fines mercadotécnicos o publicitarios tienen acceso a un mecanismo de exclusión (Opt-out) con el fin de no recibir más llamadas relacionadas con la campaña;
- XX. Servicio de Voz No Residencial:** Servicio de telecomunicaciones que está destinado a usuarios comerciales, corporativos, industriales, gubernamentales o institucionales, cuya capacidad para originar llamadas telefónicas de forma simultánea es mayor a la de los servicios de uso individual o residencial;
- XXI. Servicio Fijo:** Servicio de telecomunicaciones prestado a usuarios finales fijos, que de acuerdo con los títulos de concesión y autorizaciones correspondientes se presta a través de Equipos Terminales que tienen una ubicación geográfica determinada;
- XXII. Servicio Móvil:** Servicio de telecomunicaciones prestado a usuarios finales móviles, que de acuerdo con los títulos de concesión y autorizaciones correspondientes se presta a través de Equipos Terminales Móviles que no tienen una ubicación geográfica determinada;
- XXIII. Suplantación de Identidad (“spoofing”):** Llamadas en las que el número telefónico de la parte que llama o la Identidad de Línea Llamante son falsos;
- XXIV. Tráfico Sospechoso:** Tipo de tráfico que se identifica por un patrón de llamadas de voz que transita por una o más redes de Proveedores de Servicios de Voz y tiene características asociadas con prácticas ilegales o fraudulentas como pueden ser:
- Un alto número de llamadas de corta duración originadas por una Identidad de Línea Llamante o grupo de Líneas Llamantes en particular.
  - El número utilizado en la Identidad de Línea Llamante no es un número que se pueda marcar o no se muestra la Identidad de Línea Llamante.
  - El número utilizado en la Identidad de Línea Llamante pertenece a un bloque de numeración que no ha sido asignado o que no ha sido portado al Proveedor de Servicios de Voz que origino la llamada.
  - El número utilizado en la Identidad de Línea Llamante de una llamada nacional no corresponde a un número del Plan Nacional de Numeración.

- El número utilizado en la Identidad de Línea Llamante de una llamada internacional entrante corresponde a un número del Plan Nacional de Numeración, no cumple con el estándar UIT-T E.164 o no se proporciona;
- XXV. Tráfico Internacional:** Tráfico de entrada que se origina en el extranjero y cuyo destino se encuentra dentro del territorio nacional, o tráfico de salida que se origina dentro del territorio nacional y cuyo destino se encuentra en el extranjero;
- XXVI. Tráfico Nacional:** Tráfico cuyo origen y destino se encuentra dentro del territorio nacional y,
- XXVII. Usuario final:** persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

Los términos antes señalados pueden ser utilizados indistintamente en singular o plural. Los términos no definidos en los presentes Lineamientos tendrán el significado que les dé la Ley o la normatividad aplicable en la materia.

## CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE VOZ

**Cuarto.-** De acuerdo con las características específicas de su red, los Proveedores de Servicios de Voz deberán implementar mecanismos para autenticar la Identidad de Línea Llamante de las llamadas originadas en su red. Los Proveedores de Servicios de Voz deberán garantizar que la información de la Identidad de Línea Llamante de las llamadas originadas en su red corresponda con el Número Nacional asignado al servicio de los usuarios que originan la llamada.

**Quinto.-** Los Proveedores de Servicios de Voz deberán asegurar que la Identidad de Línea Llamante de las llamadas originadas en su red, utilicen solamente Numeración Activa asociada a los usuarios que originan una llamada, permitiendo la identificación inequívoca de los usuarios que originan la llamada, y que permita a los usuarios destino de la llamada la marcación de retorno.

**Sexto.-** La Identidad de Línea Llamante deberá ser conforme al estándar UIT-T E.164 y de acuerdo con el formato de Número Nacional establecido en el Plan de Numeración.

Los Proveedores de Servicios de Voz deberán bloquear las llamadas cuyo formato de numeración utilizado en la Identidad de Línea Llamante no sea conforme al estándar UIT-T E.164 y de acuerdo con el formato de Número Nacional, a excepción de las llamadas dirigidas a los servicios de emergencia.

Los Proveedores de Servicios de Voz deberán bloquear las llamadas cuyo número de origen sea idéntico al número de destino.

**Séptimo.-** Los Proveedores de Servicios de Voz que brinden el servicio de tránsito no deberán modificar la Identidad de Línea Llamante. Todos los Proveedores de Servicios de Voz involucrados en el establecimiento de una llamada deberán asegurar que la integridad de la información de la Identidad de Línea Llamante se mantenga desde el origen de la llamada hasta su terminación.

**Octavo.-** En ningún caso podrán ser utilizados encabezados de privacidad para ocultar el envío del número telefónico asignado al usuario de la información de la Identidad de Línea Llamante.

**Noveno.-** Los Operadores de Puertos Internacionales deberán bloquear las llamadas cuyo formato de numeración utilizado en la Identidad de Línea Llamante no sea conforme al estándar UIT-T E.164. Asimismo, deberán bloquear las llamadas de Tráfico Internacional entrantes que utilicen Numeración Nacional del Plan de Numeración, excepto para el caso de usuarios nacionales del servicio móvil en itinerancia en el extranjero y que realizan llamadas con destino a números nacionales.

**Décimo.-** Para la prestación de Servicios de voz No Residenciales a través de los cuales se generen campañas con fines mercadotécnicos o publicitarios, los Proveedores de Servicios de Voz deberán acordar con los usuarios a los que prestan estos servicios disposiciones preventivas y condiciones contractuales que incluyan lo siguiente:

- I. Por cada campaña con fines mercadotécnicos o publicitarios generada por un usuario de Servicios de voz No Residenciales, podrá asociarse únicamente un Número Nacional a la Identidad de Línea Llamante. Lo anterior con independencia de la numeración o bloque de numeración asignado y utilizado por el usuario para la originación de llamadas.
- II. Los usuarios de Servicios de voz No Residenciales deberán implementar un mecanismo de exclusión (Opt-out) para cada campaña con fines mercadotécnicos o publicitarios, mismo que deberá darse a conocer a los usuarios destino a través de un sistema IVR al inicio de cada llamada. Asimismo, la Identidad de Línea Llamante a la que se refiere la fracción anterior, deberá permitir a los usuarios destino de la campaña realizar llamadas de retorno con el propósito exclusivo de utilizar el mecanismo de exclusión a través del sistema IVR. La exclusión de la campaña deberá ser ejecutada en un plazo no mayor a 24 horas a partir de que un usuario lo solicite.
- III. Los usuarios de Servicios de voz No Residenciales que hagan uso de sistemas de marcación automatizados deberán mantener una tasa de Llamadas Abandonadas por debajo del 3% durante cada mes calendario.
- IV. Las campañas no deberán dirigirse a números telefónicos aleatorios o secuenciales.

- V. No realizar marcaciones con fines mercadotécnicos o publicitarios a números telefónicos registrados en Listas de No Llamar y/o que hayan sido previamente registrados mediante mecanismos exclusión.
- VI. La rescisión del acuerdo o contrato del que se trate, en caso de realizar prácticas contrarias a lo establecido en los presentes Lineamientos.

**Décimo Primero.-** Los Proveedores de Servicios de voz deberán mantener un registro de los usuarios de Servicios de voz No Residenciales y la numeración asignada a estos, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- I. Nombre, denominación o razón social del usuario;
- II. Domicilio del usuario;
- III. Servicios provistos;
- IV. Numeración asignada;
- V. Fecha de asignación de la numeración y,
- VI. Cambios en la numeración asignada.

La obligación de conservar los datos será de 24 meses y comenzará a contarse a partir de la fecha en que la numeración asignada al usuario se encuentre activa.

**Décimo Segundo.-** En caso de que un usuario de Servicios de voz No Residenciales incumpla las condiciones contractuales a las que se refieren las fracciones I, II, III, IV y V del lineamiento Décimo, el Proveedor de Servicios de Voz deberá rescindir el acuerdo o contrato del que se trate de manera inmediata.

**Décimo Tercero.-** En caso de detectar Tráfico Sospechoso, cualquiera de las partes involucradas en el procesamiento de dicho tráfico podrá realizar una solicitud de Rastreo de Tráfico Sospechoso a todos los Proveedores de Servicios de Voz implicados en un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales a partir de la fecha en la que se detecte dicho tráfico. Todos los Proveedores de Servicios de Voz implicados estarán obligados a atender la solicitud de Rastreo bajo el procedimiento descrito en los presentes Lineamientos.

**Décimo Cuarto.-** Cada Proveedor de Servicios de Voz deberá contar con un Área Responsable para la atención de solicitudes de Rastreo de Tráfico Sospechoso. Los Proveedores de Servicios de Voz deberán notificar al Instituto y a los Proveedores de Servicios con los cuales intercambie tráfico, por medios físicos y/o electrónicos, el nombre del Área Responsable y sus datos de localización, incluyendo número de teléfono, dirección de correo electrónico y horario de atención.

En caso de existir modificaciones relativas al Área Responsable, los Proveedores de Servicios deberán notificar al Instituto y a los Proveedores de Servicios con los cuales intercambien tráfico, por medios físicos y/o electrónicos, al menos veinticuatro horas antes

de que ocurran, en caso contrario, no se considerará como efectuada la modificación para todos los efectos legales a que haya lugar.

**Décimo Quinto.-** Los Proveedores de Servicios de Voz deberán completar el proceso de Rastreo y entregar los Datos del Incidente al Proveedor de Servicio de Voz solicitante en un plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de que un Proveedor de Servicios de Voz sea incapaz de responder a una solicitud de Rastreo, deberá proporcionar suficiente información sobre las causas que le impiden cumplir con esta obligación.

**Décimo Sexto.-** Los Proveedores de Servicios de Voz deberán tomar medidas para mitigar las fuentes de Tráfico Sospechoso identificadas mediante el proceso de Rastreo, ya sea que éste sea generado por sus propios usuarios o sea el punto de entrada para dicho tráfico.

**Décimo Séptimo.-** Los Proveedores de Servicios de Voz que detecten llamadas o patrones de llamadas sospechosos en su red, deberán tratar de identificar al responsable que está utilizando su red para originar, enrutar o terminar estas llamadas conforme al lineamiento Décimo Noveno de los presentes Lineamientos, así como tomar medidas para mitigarlas. Entre las medidas a tomar para mitigar las llamadas sospechosas se encuentran:

- I. Iniciar el procedimiento de Rastreo;
- II. Verificar que el usuario que origina la llamada está autorizado para utilizar la Identidad de Línea Llamante;
- III. Revisar las quejas recibidas por parte de los usuarios, y;
- IV. Suspender la capacidad del responsable de dichas llamadas para originar, enrutar o terminar llamadas en su red y, en su caso, rescindir el acuerdo o contrato del usuario que se trate.

**Décimo Octavo.-** Los Proveedores de Servicios de Voz no deberán compartir información sobre un procedimiento de Rastreo proporcionado por otra parte, excepto: (i) al Instituto cuando este lo solicite; (ii) a los Proveedores de Servicios de Voz involucrados en el enrutamiento de la llamada, ya sea que reciban o envíen la llamada a éstos; (iii) por mandato de una autoridad competente. La información recopilada por los Proveedores de Servicios de Voz durante el proceso de Rastreo se utilizará únicamente para investigar y realizar acciones de mitigación del Tráfico Sospechoso.

### **CAPÍTULO III DEL PROCESO DE RASTREO**

**Décimo Noveno.-** Con el objeto de identificar el origen del Tráfico Sospechoso, el rastreo deberá sujetarse al siguiente procedimiento:

**I. Contactar al Proveedor de Servicios de Voz asignatario del Número Nacional.**

El Proveedor de Servicios de Voz que detectó el Tráfico Sospechoso solicitará los Datos del Incidente al Proveedor de Servicios de Voz asignatario del Número Nacional que se presenta en la Identidad de Línea Llamante durante la señalización de la llamada, en el supuesto de que la Identidad de Línea Llamante sea válida y que la llamada se haya originado desde la red de ese Proveedor de Servicios de Voz.

La solicitud de los Datos del Incidente se deberá realizar utilizando el formato que se anexa a los presentes Lineamientos como Anexo I. A su vez, el Proveedor de Servicios de Voz asignatario del Número Nacional desde el que se originó el tráfico sospechoso deberá responder a la solicitud utilizando el formato que se anexa a los presentes Lineamientos como Anexo II.

Con el fin de proporcionar la respuesta a la solicitud de Datos del Incidente, la misma podrá sujetarse a alguno de los siguientes escenarios bajo los cuales el Proveedor de Servicios de Voz deberá atender la solicitud que corresponda:

- A. El Número Nacional pertenece al Proveedor de Servicios de Voz y la llamada fue originada desde su red, por lo que se puede identificar al Usuario que realizó la llamada (paso III).
- B. El Número Nacional pertenece al Proveedor de Servicios de Voz; sin embargo, la llamada no fue originada desde su red (Suplantación de Identidad), por lo que será necesario Rastrear la llamada a través de las redes involucradas (paso II).
- C. El Número Nacional ha sido portado a otro Proveedor de Servicios de Voz, por lo que se deberá brindar la identidad de este Proveedor de Servicios de Voz para contactarlo (paso I).
- D. El Número Nacional pertenece al Proveedor de Servicios de Voz; sin embargo, el Número Nacional éste no se encuentra asignado a un Usuario (Suplantación de Identidad), por lo que se deberá Rastrear la llamada a través de las redes involucradas (paso II).
- E. El Número Nacional no pertenece al Proveedor de Servicios de Voz, por lo que se deberá contactar al Proveedor de Servicios de Voz asignatario del Número Nacional (paso I).

**II. Rastrear la llamada a través de las redes de los Proveedores de Servicios de Voz involucrados.** Si la Identidad de Línea Llamante no está presente o no es suficientemente confiable para determinar la red donde se originó la llamada, entonces el Proveedor de Servicios de Voz deberá dar seguimiento al flujo de la llamada a través de las redes que se utilizaron para su establecimiento y

enrutamiento, empezando por la red inmediatamente anterior a la red en donde se terminó la llamada.

La solicitud de Rastreo se deberá realizar utilizando el formato que se anexa a los presentes Lineamientos como Anexo III. Dependiendo de si el Proveedor de Servicios de Voz solicitado es una red de tránsito o la red donde se originó la llamada, se deberá responder a la solicitud utilizando el formato que se anexa a los presentes Lineamientos como Anexo IV y V, según sea el caso.

Existen diversos escenarios con base a la respuesta de la solicitud de Rastreo:

- A. La llamada fue generada a través de una conexión directa con la red del Proveedor de Servicios de Voz en donde se terminó, por lo que se puede identificar al Usuario que realizó la llamada (paso III).
- B. La llamada fue generada desde una red anterior, por lo que se debe brindar la identidad de este Proveedor de Servicios de Voz para Rastrear la llamada (paso II).
- C. No se tienen registros que coincidan con la llamada, por lo que se debe volver a revisar la información.

- III. **Identificar al Usuario que realizó la llamada desde la red del Proveedor de Servicios de Voz.** Una vez que se determine la red donde se originó la llamada, se procederá a contactar al Proveedor de Servicios de Voz para obtener información detallada sobre el estado del Usuario que generó el Tráfico Sospechoso. El Proveedor de Servicios de Voz en cuya red se originó el Tráfico Sospechoso deberá tomar medidas para mitigarlo y, en su caso, rescindir el acuerdo o contrato del Usuario que se trate.

## TRANSITORIOS

**Primero.-** Los presentes lineamientos entrarán en vigor a los 180 (ciento ochenta) días naturales contados a partir del día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Segundo.-** Los Proveedores de Servicios de Voz deberán notificar por primera vez al Instituto y a los Proveedores de Servicios de Voz con los que intercambien tráfico establecidos en el lineamiento DÉCIMO CUARTO en un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la publicación del presente Acuerdo.

**ANEXO I. “SOLICITUD DE DATOS DEL INCIDENTE”**

	<b>Información</b>	<b>Observación</b>
1	Número del usuario llamado	Obligatorio
2	Dirección IP del usuario llamado	En caso de ser aplicable
3	Información de portabilidad	En caso de ser aplicable
4	Resultado de la llamada (contestada o no)	Obligatorio
5	Fecha de inicio de la llamada	Obligatorio
6	Hora de inicio de la llamada	Obligatorio
7	Duración de la llamada	Obligatorio
8	Número del usuario que llama	Obligatorio
9	Dirección IP del usuario que llama	En caso de ser aplicable
10	¿Qué número se mostró al usuario llamado?	Obligatorio
11	Anomalías en el encabezado del Protocolo de Inicio de Sesión	En caso de ser aplicable
12	Número de contacto del Proveedor de Servicios de Voz solicitante	Obligatorio
13	Fecha y Hora de la solicitud	Obligatorio
14	Información adicional	En caso de ser aplicable

**ANEXO II. “RESPUESTA A LA SOLICITUD DE DATOS DEL INCIDENTE”**

	<b>Información</b>	<b>Observación</b>
1	Proveedor de Servicios de Voz que responde a la solicitud	Obligatorio
2	Número del usuario llamado	Obligatorio
	Dirección IP del usuario llamado	En caso de ser aplicable
3	Resultado de la llamada (contestada o no)	Obligatorio
4	Fecha de inicio de la llamada	Obligatorio
5	Hora de inicio de la llamada	Obligatorio
6	Duración de la llamada	Obligatorio
7	Número del usuario que llama	Obligatorio
	Dirección IP del usuario que llama	En caso de ser aplicable
8	¿El número del usuario que llama está asignado a usted?	Obligatorio
9	¿El número del usuario que llama ha sido arrendado a otro Proveedor de Servicios de Voz?	Obligatorio
10	Identidad del Proveedor de Servicios de Voz al que se ha portado el número	En caso de ser aplicable
11	¿La llamada se originó en su red?	Obligatorio
12	Datos de contacto del Proveedor de Servicios de Voz al que se arrendó el número telefónico que originó la llamada (dirección, número telefónico, y correo electrónico)	En caso de ser aplicable
13	¿El usuario que llama tiene contratado algún servicio adicional para su Identidad de Línea Llamante?	Obligatorio
14	¿Se ha contactado al usuario o al Proveedor de Servicios de Voz al que se arrendó el número telefónico desde el que se originó la llamada?	Obligatorio

15	Número de contacto del Proveedor de Servicios de Voz solicitado	Obligatorio
16	Fecha y Hora de respuesta a la solicitud	Obligatorio
17	Información adicional	En caso de ser aplicable

Anteproyecto

### ANEXO III. "SOLICITUD DE RASTREO"

	<b>Información</b>	<b>Observación</b>
1	Número del usuario llamado	Obligatorio
2	Dirección IP del usuario llamado	En caso de ser aplicable
3	Información de portabilidad	En caso de ser aplicable
4	Resultado de la llamada (contestada o no)	Obligatorio
5	Fecha de inicio de la llamada	Obligatorio
6	Hora de inicio de la llamada	Obligatorio
7	Duración de la llamada	Obligatorio
8	Número del usuario que llama	Obligatorio
9	Dirección IP del usuario que llama	En caso de ser aplicable
10	¿Qué número se mostró al usuario llamado?	Obligatorio
11	Anomalías en el encabezado del Protocolo de Inicio de Sesión	En caso de ser aplicable
12	Código IDO de la Troncal de Interconexión por la que se recibió la llamada	Obligatorio
13	Número de contacto del Proveedor de Servicios de Voz solicitante	Obligatorio
14	Fecha y Hora de la solicitud	Obligatorio
15	Información adicional	En caso de ser aplicable

**ANEXO IV. “RESPUESTA A LA SOLICITUD DE RASTERO CUANDO EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE VOZ ES UNA RED DE TRÁNSITO”**

	<b>Información</b>	<b>Observación</b>
1	Identidad del Proveedor de Servicios de Voz de tránsito	Obligatorio
2	Número entrante del usuario llamado	Obligatorio
3	Dirección IP entrante del usuario llamado	En caso de ser aplicable
4	Número saliente del usuario llamado	En caso de no coincidir con el Número entrante de la persona llamada
5	Dirección IP saliente del usuario llamado	En caso de no coincidir con la Dirección IP entrante de la persona llamada
6	Resultado de la llamada (contestada o no)	Obligatorio
7	Fecha de inicio de la llamada	Obligatorio
8	Hora de inicio de la llamada	Obligatorio
9	Duración de la llamada	Obligatorio
10	Número entrante del usuario que llama	Obligatorio
11	Dirección IP entrante del usuario que llama	En caso de ser aplicable
12	Número saliente del usuario que llama	En caso de no coincidir con el Número entrante de la persona que llama
13	Dirección IP saliente del usuario que llama	En caso de no coincidir con la Dirección IP entrante de la persona que llama
14	Anomalías en el encabezado del Protocolo de Inicio de Sesión	En caso de ser aplicable
15	Código IDO de la Troncal de Interconexión por la que se recibió la llamada	Obligatorio

16	Identidad del Proveedor de Servicios de Voz que envió la llamada	Obligatorio
17	Código IDD de la Troncal de Interconexión por la que se envió la llamada	Obligatorio
18	Identidad del Proveedor de Servicios de Voz al que se envió la llamada	Obligatorio
19	Número de contacto del Proveedor de Servicios de Voz de tránsito	Obligatorio
20	Fecha y Hora de respuesta a la solicitud	Obligatorio
21	Información adicional	En caso de ser aplicable

**ANEXO V. “RESPUESTA A LA SOLICITUD DE RASTERO CUANDO EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE VOZ ES EL ORIGINADOR DE LA LLAMADA”**

	<b>Información</b>	<b>Observación</b>
1	Identidad del Proveedor de Servicios de Voz cuya red originó la llamada	Obligatorio
2	Número del usuario llamado	Obligatorio
	Dirección IP del usuario llamado	En caso de ser aplicable
3	Resultado de la llamada (contestada o no)	Obligatorio
4	Fecha de inicio de la llamada	Obligatorio
5	Hora de inicio de la llamada	Obligatorio
6	Duración de la llamada	Obligatorio
7	Número del usuario que llama	Obligatorio
8	Dirección IP del usuario que llama	En caso de ser aplicable
9	Datos de contacto del Proveedor de Servicios de Voz al que se arrendó el número telefónico que originó la llamada (dirección, número telefónico, correo electrónico)	En caso de ser aplicable
10	¿El usuario que llama tiene contratado algún servicio adicional para su Identidad de Línea Llamante?	Obligatorio
11	¿Se ha contactado al usuario o al Proveedor de Servicios de Voz al que se arrendó el número telefónico desde el que se originó la llamada?	Obligatorio
12	Número de contacto del Proveedor de Servicios de Voz que originó la llamada	Obligatorio
13	Fecha y Hora de respuesta a la solicitud	Obligatorio
14	Información adicional	En caso de ser aplicable