

RESPUESTAS GENERALES QUE BRINDA EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES A LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS CONCRETAS, PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA DEL “ANTEPROYECTO QUE MODIFICA LOS LINEAMIENTOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES POR PARTE DE OPERADORES MÓVILES VIRTUALES”.

Fecha de Elaboración del Informe de Consideraciones sobre los comentarios, opiniones y aportaciones recibidos con relación a la presente Consulta Pública: 6 de enero de 2024.

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 que modifica los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales*” (en lo sucesivo, los “Modificación de Lineamientos OMV”) materia de la consulta pública de mérito, recibidas durante el periodo comprendido del 9 de agosto de 2024 al 20 de septiembre de 2024 a través de la dirección de correo electrónico lineamientos.omv@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 Anteproyecto que modifica los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales, 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) establecer el mecanismo aplicable en caso de que un Operador Móvil Virtual suspenda definitivamente la prestación de servicios de telecomunicaciones que ofrezca a sus usuarios finales y no exista, o no se haya llevado a cabo, una migración de usuarios

hacia otro concesionario u Operador Móvil Virtual, protegiendo así el ejercicio de los derechos de los usuarios finales, como la portabilidad numérica.

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. Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo, "Altán");
2. Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, "ASJET");
3. 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");
4. Dirección de Atención al Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, la "Dirección de Atención al Usuario")
5. Operbes, S.A. de C.V. y Televisión Internacional, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Grupo Televisa");
6. Oriónidas, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Oriónidas");
7. Pegaso PCS, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telefónica"); y
8. Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telcel").

El orden en el que son abordados los temas obedece primordialmente al orden en que cada uno de éstos aparecen en los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales. Por lo anterior, el Instituto emite las siguientes respuestas y consideraciones para cada una de las participaciones recibidas:

ARTÍCULO 8, FRACCIÓN XIII

Oriónidas

Señala que la fracción XIII del artículo 8 debe ser redactado como se presenta a continuación:

"XIII. Realizar las acciones necesarias para ejecutar el mecanismo establecido en el Capítulo VI de los presentes Lineamientos con la finalidad de mantener provisionalmente la conectividad de los usuarios en las redes públicas de telecomunicaciones, informar, en su caso, sobre las opciones para preservar dicha conectividad, así como proteger y salvaguardar sus derechos."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

No se considera adecuada la propuesta de modificación, pues la información presentada a los usuarios sobre las opciones para preservar la conectividad podría suponer información sesgada, que podría interferir en la libre decisión del usuario a elegir a un nuevo proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles.

Asimismo, uno de los objetivos de la modificación a los Lineamientos es contar con un mecanismo para que los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones puedan ejercer su derecho a la portabilidad de manera libre, y no es el objetivo establecer un medio para la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

Grupo Televisa

Señalan que, si bien la intención del Instituto es proteger los derechos de los usuarios finales, no queda claro que el Concesionario Mayorista Móvil debe continuar con la prestación del servicio de telecomunicaciones móviles, garantizando así los derechos de los usuarios establecidos en el artículo 191 de la LFTR, por lo que proponen la siguiente redacción para la fracción XIII propuesta:

"XIII. Realizar las acciones necesarias para ejecutar el mecanismo establecido en el capítulo VI de los presentes Lineamientos con la finalidad de mantener provisionalmente la ~~conectividad~~ prestación del Servicio Móvil de los usuarios en las redes públicas de telecomunicaciones, así como proteger y salvaguardar sus derechos."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

El propósito de la Modificación de Lineamientos OMV no es que el Concesionario Mayorista Móvil sea quien dé continuidad a la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles a los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones, sino que se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de funcionalidades y los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo libremente así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia. Por lo anterior, no se considera adecuada la modificación solicitada.

ARTÍCULO 18, FRACCIÓN VIII

Oriónidas

Señala que la modificación a la fracción VIII del artículo 18 debe quedar como se presenta a continuación:

"VIII. Cláusula(s) en la(s) cuale(s) el Concesionario Mayorista Móvil por un lado señale expresamente que dará cumplimiento a la obligación consistente en garantizar la continuidad de funcionalidades y, en caso de que el usuario así lo consienta, la provisión de información, de conformidad con lo establecido en el Capítulo VI de los presentes Lineamientos y, por otro lado, indique los sistemas y procedimientos que se seguirán para la atención de fallas e incidencias, trabajos de emergencia, programación de los mantenimientos respectivos y cualquier otra que asegure la continuidad en la prestación de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones Móviles y de los Servicios Móviles al usuario final;"

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

No se considera adecuada la propuesta de modificación, pues la información presentada a los usuarios sobre las opciones para preservar la conectividad podría suponer información sesgada, que podría interferir en la libre decisión del usuario a elegir a un nuevo proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles.

Asimismo, uno de los objetivos de la modificación a los Lineamientos es contar con un mecanismo para que los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones puedan ejercer su derecho a la portabilidad de manera libre, y no es el objetivo establecer un medio para la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

Grupo Televisa

Señalan que, considerando que la modificación de los Lineamientos tiene como objetivo el salvaguardar los derechos de los usuarios finales, es importante que queden estipulados y garantizados como mínimo los derechos establecidos en el artículo 191 de la LFTR; i) derecho a la portabilidad, ii) a elegir libremente su proveedor de servicios, iii) a contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registradas ante la PROFECO y que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados.

En virtud de lo anterior, sugieren la siguiente redacción:

"VIII. Cláusula(s) en la(s) cual(es) el Concesionario Mayorista por un lado señale expresamente que dará cumplimiento a la obligación consistente en garantizar la continuidad de ~~funcionalidades~~ prestación del Servicio Móvil al usuario, y garantizar los derechos de los usuarios finales establecidos en la Ley, de conformidad con lo establecido en el Capítulo VI de los presentes Lineamientos y, por otro lado, indique los

sistemas y procedimientos que se seguirán para la atención de fallas e incidencias, trabajos de emergencia, programación de los mantenimientos respectivos y cualquier otra que asegure la continuidad en la prestación de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones Móviles y de los Servicio Móviles al usuario final;"

Énfasis añadido

CAPITULO VI

Grupo Televisa

Consideran que debe quedar claro que el Concesionario Mayorista Móvil debe garantizar la continuidad de la prestación del Servicio Móvil, por lo que, sugieren la siguiente redacción:

"CONTINUIDAD DE ~~FUNCIONALIDADES~~ PRESTACIÓN DE SERVICIOS"

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

El propósito principal de la Modificación de Lineamientos OMV no es que el Concesionario Mayorista Móvil sea quien dé continuidad a la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles a los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones, sino que se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de funcionalidades y los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia. Por lo anterior, no se considera adecuada la modificación solicitada.

ARTÍCULO 22

Oriónidas

Señala que debe decir:

"Artículo 22. Cuando un Operador Móvil Virtual suspenda definitivamente la prestación de servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales y no exista o no se haya llevado a cabo una migración total hacia otros concesionarios u operadores Móviles Virtuales, el Concesionario Mayorista Móvil con quien celebró un Contrato de Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones Móviles deberá brindar a aquellos usuarios las funcionalidades que permitan llevar a cabo la portabilidad numérica, conocer sus opciones de portación solo en caso que el usuario así lo consienta, así como realizar llamadas a números de emergencia, durante un periodo de ~~40~~ 60 días naturales, contados a partir de la rescisión o terminación del contrato por la prestación de servicios mayoristas móviles con el Operador Móvil Virtual.

Las funcionalidades temporales que deberá brindar el Concesionario Mayorista Móvil se limitarán a la conexión en su red del equipo terminal del usuario con los siguientes propósitos:

- i. Originación y terminación de las llamadas y/o mensajes cortos previstos en las Reglas de Portabilidad;*
- II. Originación de llamadas con destino a los números de emergencia establecidos en los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y*
- III: Terminación de mensajes cortos conteniendo las ofertas comerciales de otros proveedores de servicios, sujeto a que el usuario así lo haya consentido y,*
- IV. Cualquier comunicación con el usuario para brindar información relacionada con el trámite de portabilidad numérica y/o para la atención de cualquier tipo de consulta de los usuarios relacionadas con su número."*

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

No se considera adecuada la propuesta de modificación, pues la información presentada a los usuarios sobre las opciones para preservar la conectividad podría suponer información sesgada, que podría interferir en la libre decisión del usuario a elegir a un nuevo proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles.

Asimismo, uno de los objetivos de la modificación a los Lineamientos es contar con un mecanismo para que los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones puedan ejercer su derecho a la portabilidad de manera libre, y no es el objetivo establecer un medio para la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

Grupo Televisa

Señalan importante recordar que de conformidad con el artículo 1 de los Lineamientos la finalidad de éstos es regular la prestación, comercialización y reventa de Servicios Móviles, en virtud de lo anterior, consideran que la referencia "funcionalidad" en diversos numerales es incorrecta.

Por lo anterior, y debido a que consideran que debe quedar claro que lo regulado no es una funcionalidad, sino la prestación del "Servicio Móvil", sugieren la siguiente redacción:

"Artículo 22. Cuando un Operador Móvil Virtual suspenda definitivamente la prestación de servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales y no exista o no se haya llevado a cabo una migración total hacia otros concesionarios u Operadores Móviles Virtuales, el Concesionario Mayorista Móvil con quien celebró un Contrato de Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones Móviles deberá brindar a aquellos usuarios ~~las funcionalidades~~ el Servicio Móvil que permitan llevar a cabo la portabilidad numérica, así como realizar llamadas a números de emergencia, durante un periodo de 40 días naturales, contados

~~a partir de la rescisión o terminación del «Contrato por la prestación de sServicios #Mayoristas de Telecomunicaciones #Móviles con el Operador Móvil Virtual.~~

~~Las funcionalidades~~ Los Servicios Móviles temporales que deberá brindar el Concesionario Mayorista Móvil se limitarán a la conexión en su red del equipo terminal del usuario con los siguientes propósitos:

I. Originación y terminación de las llamadas y/o mensajes cortos previstos en las Reglas de Portabilidad Numérica;

II. Originación de llamadas con destino a los números de emergencia establecidos en los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y

III. Cualquier comunicación con el usuario para brindar información relacionada con el trámite de portabilidad numérica y/o para la atención de cualquier tipo de consulta de los usuarios relacionada con su número."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

El propósito principal de la Modificación de Lineamientos OMV no es que el Concesionario Mayorista Móvil sea quien dé continuidad a la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles a los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones, sino que se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de funcionalidades y los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia. Por lo anterior, no se considera adecuada la modificación solicitada.

Dirección de Atención al Usuario

Preguntan que, en el caso de OMVs que utilizan la red de Altán, ¿quién será considerado Concesionario Mayorista Móvil para brindar las funcionalidades temporales? Lo anterior, debido a que Altán no da servicios a los usuarios finales.

Consideraciones del Instituto

El propósito principal de la Modificación de Lineamientos OMV no es que el Concesionario Mayorista Móvil sea quien dé continuidad a la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles a los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones, sino que se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de funcionalidades y los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia.

Por lo anterior, en el caso específico de Altán, este no prestaría servicios de telecomunicaciones móviles a los usuarios finales, sino que únicamente permitiría acceder temporalmente a las funcionalidades necesarias para que los usuarios puedan ejecutar la portabilidad numérica, así como realizar llamadas de emergencia.

ARTÍCULO 23

Oriónidas

Señala que debe decir:

"Artículo 23. A partir de la rescisión o terminación del contrato por la prestación de servicio mayoristas móviles con el Operador Móvil Virtual, el Concesionario Mayorista Móvil deberá informar dicha circunstancia al Instituto e iniciar con la prestación de las funcionalidades y, en su caso, la provisión de información de las que se refiere el artículo anterior, a más tardar al día hábil siguiente.

El aviso se realizará mediante escrito libre y deberá contener el nombre del Concesionario Mayorista Móvil, así como del Operador Móvil Virtual y la cantidad de usuarios finales a los que se les brindarán las funcionalidades y, en su caso, información a las que se refiere el artículo anterior, así como la descripción de los hechos que motivan la continuidad de tales funcionalidades.

El Concesionario Mayorista Móvil deberá informar a los usuarios correspondientes, a través del envío de mensajes cortos, sobre el estado que guarda la continuidad en su red, las ofertas comerciales de posibles proveedores del servicio sujeto a que el usuario asó lo haya consentido y el plazo durante el cual estarán disponibles las funcionalidades que le permitan ejercer su derecho de portabilidad hacia otro Operador Móvil Virtual o Concesionario, además de señalar que posterior a dicho plazo su línea telefónica será desactivada y no podrá ejercer la portabilidad del número."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

No se considera adecuada la propuesta de modificación, pues la información presentada a los usuarios sobre las opciones para preservar la conectividad podría suponer información sesgada, que podría interferir en la libre decisión del usuario a elegir a un nuevo proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles.

Asimismo, uno de los objetivos de la modificación a los Lineamientos es contar con un mecanismo para que los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones puedan ejercer su derecho a la portabilidad de manera libre, y no es el objetivo establecer un medio para la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

Grupo Televisa

Señalan que debe quedar claro que lo regulado no es una funcionalidad, sino es la prestación del Servicio Móvil, por lo que sugieren la siguiente redacción:

"Artículo 23. A partir de la rescisión o terminación del ~~e~~Contrato ~~por la prestación de~~ ~~Servicios~~ ~~Mayoristas de Telecomunicaciones~~ ~~Móviles~~ con el Operador Móvil Virtual, el Concesionario Mayorista Móvil deberá informar dicha circunstancia al Instituto e iniciar con la prestación de ~~las funcionalidades~~ los Servicios Móviles a ~~las~~ los que se refiere el artículo anterior, a más tardar al día hábil siguiente.

El aviso se realizará mediante escrito libre y deberá contener el nombre del Concesionario Mayorista Móvil, así como del Operador Móvil Virtual y la cantidad de usuarios finales a los que se les brindarán las funcionalidades a las que se refiere el artículo anterior, así como la descripción de los hechos que motivan la continuidad de ~~tales funcionalidades~~ Servicios Móviles.

El Concesionario Mayorista Móvil deberá informar a los usuarios correspondientes, a través del envío de mensajes cortos, sobre el estado que guarda la continuidad ~~en su red de la prestación de sus Servicios Móviles~~ y el plazo durante el cual estarán disponibles ~~las funcionalidades~~ los Servicios Móviles que le permitan ejercer su derecho de portabilidad hacia otro Operador Móvil Virtual o Concesionario, además de señalar que posterior a dicho plazo su ~~línea telefónica~~ número será desactivado y no podrá ejercer ~~la su derecho de portabilidad del número.~~"

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

El propósito principal de la Modificación de Lineamientos OMV no es que el Concesionario Mayorista Móvil sea quien dé continuidad a la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles a los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones, sino que se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de funcionalidades y los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia. Por lo anterior, no se considera adecuada la modificación solicitada.

Dirección de Atención al Usuario

Sugieren agregar, en el párrafo tercero del artículo 23, que también se dé información a las personas usuarias en medios digitales, como son las redes sociales y páginas de internet oficiales.

Altán

Sugiere modificar el artículo como se muestra continuación:

"Artículo 23.

(...)

El Concesionario Mayorista Móvil deberá informar a los usuarios correspondientes, a través de medio electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita ~~a través del envío de mensajes cortos~~, sobre el estado que guarda la continuidad en su red y el plazo durante el cual estarán disponibles las funcionalidades que le permitan ejercer su derecho de portabilidad hacia otro Operador Móvil Virtual o Concesionario, además de señalar que posterior a dicho plazo su línea telefónica será desactivada y no podrá ejercer la portabilidad del número."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

La Modificación de Lineamientos OMV busca integrar una alternativa que permita mantener la conectividad de las líneas de los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones, por lo que deberán considerarse acciones dirigidas específicamente a este sector de usuarios, así que la información que el Concesionario Mayorista Móvil provea deberá dirigirse particularmente a estos y a través de un medio que permita el contacto directo con el usuario final, como lo son los mensajes cortos.

No obstante, modifica el artículo 25 de los lineamientos para agregar la posibilidad de que el Concesionario Mayorista Móvil brinde información de portabilidad por cualquier otro medio.

"Artículo 25. ...

(...)

Adicionalmente, el Concesionario Mayorista Móvil deberá habilitar, durante el plazo establecido para la portabilidad de los usuarios del Operador Móvil Virtual, un sistema de atención gratuita de consultas de los usuarios afectados y podrá brindar información de portabilidad por cualquier otro medio."

ARTÍCULO 24

Oriónidas

Señala que debe decir:

"Artículo 24. Durante el plazo establecido en el artículo 22, el Concesionario Mayorista Móvil deberá poner a disposición de los usuarios, a través de mensajes cortos, toda la información necesaria para ejercer el derecho a la portabilidad de manera informada, así como la información referida en el último párrafo del artículo 23, a través del siguiente procedimiento:

I. El Concesionario Mayorista Móvil deberá enviar al menos un mensaje corto a los usuarios del Operador Móvil Virtual dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles contados a partir de la suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones por parte del Operador Móvil Virtual;

II. Una vez enviado el primer mensaje corto al que se refiere la fracción anterior, y en un periodo no mayor a 24 horas posteriores a este primer envío, el Concesionario Móvil Mayorista deberá enviar un mensaje corto al usuario solicitando su autorización expresa para recibir, vía SMS, información sobre las ofertas comerciales de otros proveedores de servicio. Solo en caso de que el usuario haya consentido estos envíos, el Concesionario Móvil Mayorista deberá enviar, dentro de los subsecuentes 10 (diez) días hábiles, un mensaje corto por cada proveedor de servicios que haya manifestado interés por dar a conocer sus ofertas comerciales a estos usuarios;

III. Si aún existieran usuarios no portados en el día 20 (veinte) del plazo mencionado en el artículo 22, el Concesionario Mayorista Móvil deberá enviar al menos otro mensaje corto con la información y, además, deberá enviar otro mensaje corto por cada proveedor de servicios que haya manifestado interés por continuar dando a conocer sus ofertas comerciales a estos usuarios, sujeto a que el usuario así lo haya consentido;

IV. Se deberá mandar al menos un mensaje corto a los usuarios no portados 72 horas antes de que se desactive la línea, indicando, además de la información relativa a la portabilidad numérica, la próxima desactivación de la línea y la pérdida de número.

Adicionalmente, el Concesionario Mayorista Móvil deberá habilitar, durante el plazo establecido para la portabilidad de los usuarios del Operador Móvil Virtual, un sistema de atención gratuita de consultas de los usuarios afectados.

Una vez concluido el periodo de funcionalidades temporales, el Concesionario Mayorista Móvil deberá desactivar las líneas de aquellos usuarios que no ejercieron su derecho de portabilidad y deberá informar al Instituto el número de usuarios no portados a más tardar 15 (quince) días hábiles posteriores a la terminación del periodo establecido.

~~Los mensajes y comunicaciones a que se refiere este artículo 24 deberán limitarse exclusivamente a información sobre portabilidad, por lo que el Concesionario Mayorista Móvil no podrá ofrecer ni comercializar servicios propios o de terceros."~~

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

No se considera adecuada la propuesta de modificación, pues la información presentada a los usuarios sobre las opciones para preservar la conectividad podría suponer información sesgada, que podría interferir en la libre decisión del usuario a elegir a un nuevo proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles.

Asimismo, uno de los objetivos de la modificación a los Lineamientos es contar con un mecanismo para que los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera

abrupta sus operaciones puedan ejercer su derecho a la portabilidad de manera libre, y no es el objetivo establecer un medio para la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

Grupo Televisa

Señalan que, considerando que las modificaciones a los Lineamientos se encuentran enfocadas principalmente al derecho de portabilidad, solicitan homologar los términos de conformidad con las Reglas de Portabilidad Numérica¹, pues en las mismas no se hace referencia a "Líneas" sino a números o numeración.

Por lo anterior, sugieren la siguiente redacción:

"Artículo 24. Durante el plazo establecido en el artículo 22, el Concesionario Mayorista Móvil deberá poner a disposición de los usuarios, a través de mensajes cortos, toda la información necesaria para ejercer el derecho a la portabilidad de manera informada, así como la información referida en el último párrafo del artículo 23, a través del siguiente procedimiento:

(...)

III. Se deberá mandar al menos un mensaje corto a los usuarios no portados 72 horas antes de que se desactive ~~la línea~~ el número, indicando, además de la información relativa a la portabilidad numérica, la próxima desactivación de la línea y la pérdida de número.

Adicionalmente, el Concesionario Mayorista Móvil deberá habilitar, durante el plazo establecido para la portabilidad de los usuarios del Operador Móvil Virtual, un sistema de atención gratuita de consultas de los usuarios afectados.

Una vez concluido el periodo de ~~funcionalidad de~~ Servicios Móviles temporales, el Concesionario Mayorista Móvil deberá desactivar ~~las líneas~~ los números de aquellos usuarios que no ejercieron su derecho de portabilidad y deberá informar al Instituto el número de usuarios no portados a más tardar 15 (quince) días hábiles posteriores a la terminación del periodo establecido."

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

Respecto al término "línea" y/o "líneas", inicialmente resulta necesario observar la definición de "Numeración" contenida en el Plan Técnico Fundamental de Numeración²:

"2.23. Numeración: conjunto estructurado de combinaciones de dígitos decimales que permiten identificar unívocamente a cada línea telefónica, Servicio Especial o destino en una red o conjunto de redes públicas de telecomunicaciones;"

¹ https://www.ift.org.mx/sites/default/files/c-nspn-09-rpn_cc_24.11.23_0.pdf

² https://www.ift.org.mx/sites/default/files/pftn_lduo_24-11-23_0.pdf

De dicha definición se puede observar que los términos “línea” y “número” guardan estrecha relación, considerando este último como el identificador del medio por el cual el usuario recibe servicios de telecomunicaciones, es decir, de la línea.

En este sentido, la utilización del término “línea” en la Modificación de Lineamientos OMV permite comprender que la desactivación de esta contempla su inhabilitación para que el usuario deje de recibir servicios de telecomunicaciones y que a su vez dicho usuario deja de asociarse al número que identifica su línea, por lo que no se considera adecuada la modificación solicitada.

Dirección de Atención al Usuario

Consideran que hace falta establecer qué pasará después de los 40 días naturales mencionados en el artículo 22, si la persona usuaria no hace la portabilidad.

Preguntan si ¿el número se quedará operando con el Concesionario Mayorista Móvil? Y en su caso, ¿este Concesionario Mayorista Móvil puede reactivar o reasignar el número a un nuevo o el mismo usuario?

Consideraciones del Instituto

El plazo de 40 días contemplado en la Modificación de Lineamientos OMV guarda relación con el plazo máximo de recuperación de un número, contados a partir de la cancelación del servicio que utiliza, establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica. En este sentido, una vez transcurrido el plazo de 40 días, en los que se facilitarían las funcionalidades para que el usuario pueda realizar la portabilidad de su número, y cuando el usuario no realice tal acción, la línea y la numeración asociada se desactivaría en términos del artículo 25 de la Modificación a los Lineamientos.

Asimismo, resulta necesario señalar que la recuperación y acciones llevadas a cabo con los números, serán realizadas por el Concesionario Mayorista Móvil sólo en el caso de que este sea el titular de la numeración y que éste haya provisto la numeración al OMV.

Altán

Sugiere la eliminación del último párrafo del artículo 24, que indica que el Concesionario Mayorista Móvil no podrá ofrecer ni comercializar servicios propios o de terceros, señalando que la prohibición de comercializar ya se encuentra contemplada en el artículo 25 del Anteproyecto, por lo que es repetitivo; además

de indicar que la prohibición de ofrecer servicio de terceros, ésta no tiene sustento jurídico, más aún que la única prohibición legal que tienen los Concesionarios Mayoristas Móviles le corresponde a aquellos que tienen el carácter de red compartida mayorista, en el sentido de no poder prestar servicios a usuarios finales. Indica que el mecanismo previsto en el Anteproyecto no tiene por objeto regular la prestación o comercialización de servicios, únicamente garantiza el acceso a funcionalidades para que el usuario final puede ejercer sus derechos. Por lo anterior, el usuario debe tener acceso a información que le permita conocer a los proveedores de servicios para elegirlos libremente y decidir sobre la contratación de servicio que mejor satisfaga sus necesidades, y de ninguna manera esto constituiría una violación a la normatividad vigente, por el contrario, dar información incompleta o trunca sí atenta contra el derecho de los usuarios.

Por lo anterior, y adicionalmente, Altán sugiere que el artículo 24 se modifique como se muestra a continuación:

"Artículo 24. Durante el plazo establecido en el artículo 22, el Concesionario Mayorista Móvil deberá poner a disposición de los usuarios, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología existente ~~a través de mensajes cortos~~, toda la información necesaria para ejercer el derecho a la portabilidad de manera informada, así como la información referida en el último párrafo del artículo 23, a través del siguiente procedimiento:

I. El Concesionario Mayorista Móvil deberá informar ~~enviar al menos un mensaje corto~~ a los usuarios del Operador Móvil Virtual dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles contados a partir de la suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones por parte del Operador Móvil Virtual;

II. Durante el plazo mencionado en el artículo 22, el Concesionario Mayorista Móvil deberá poner a disposición de los usuarios finales, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología existente, toda la información necesaria que permita a los usuarios finales ejercer sus derechos de manera informada ~~Si aún existieran usuarios no portados en el día 20 (veinte) del plazo mencionado en el artículo 22, el Concesionario Mayorista Móvil deberá enviar al menos otro mensaje corto con la información,~~ y

III. Se deberá contactar ~~mandar al menos un mensaje corto~~ a los usuarios no portados 72 horas antes de que se desactive la línea, indicando, además de la información relativa a la portabilidad numérica, la próxima desactivación de la línea y la pérdida de número.

Adicionalmente, el Concesionario Mayorista Móvil deberá habilitar, durante el plazo establecido para la portabilidad de los usuarios del Operador Móvil Virtual, un sistema de atención gratuita de consultas de los usuarios afectados.

Una vez concluido el periodo de funcionalidades temporales, el Concesionario Mayorista Móvil deberá desactivar las líneas de aquellos usuarios que no ejercieron su

derecho de portabilidad y deberá informar al Instituto el número de usuarios no portados a más tardar 15 (quince) días hábiles posteriores a la terminación del periodo establecido.

~~Los mensajes y comunicaciones a que se refiere este artículo 24 deberán limitarse exclusivamente a información sobre portabilidad, por lo que el Concesionario Mayorista Móvil no podrá ofrecer ni comercializar servicios propios o de terceros."~~

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

El objetivo que se busca con la Modificación de Lineamientos OMV, es ofrecer un mecanismo para que los usuario de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones puedan ejercer su derecho a la portabilidad salvaguardando el derecho del usuario a elegir libremente un nuevo proveedor de servicios sin injerencias indebidas.

De otra forma, el contacto con el usuario permitiendo la comercialización de servicios propios o de terceros podría dar lugar a prácticas anticompetitivas. Estas prácticas podrían traducirse en una explotación indebida de la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran los usuarios tras el cese de operaciones del OMV, afectando su capacidad de elección. Además, este tipo de acciones podría derivar en una ventaja desleal para el Concesionario Mayorista frente a otros actores del mercado, al contar con acceso privilegiado a los usuarios en un momento crítico en la que el usuario debe realizar una elección de un nuevo proveedor de servicios.

En este sentido, la medida propuesta fomenta un entorno competitivo saludable, y permite el ejercicio pleno de los derechos de los usuarios como es el derecho a la portabilidad en beneficio del mercado y de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Por lo anterior, no se considera adecuada la modificación solicitada.

ARTÍCULO 25

Oriónidas

Señala que debe decir:

~~"Artículo 25. En ningún caso, la continuidad de funcionalidades habilitará al Concesionario Mayorista Móvil a ofrecer servicios de telecomunicaciones a los usuarios finales del Operador Móvil Virtual o Concesionario sin el consentimiento expreso de éstos; el mecanismo propuesto únicamente se limita al ejercicio de los derechos~~

~~mínimos de los usuarios y no a la comercialización de los servicios de telecomunicaciones."~~

Énfasis añadido

Consideraciones del Instituto

El propósito principal de la Modificación de Lineamientos OMV no es que el Concesionario Mayorista Móvil sea quien dé continuidad a la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles a los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones, sino que se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de funcionalidades y los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia. Por lo anterior, no se considera adecuada la modificación solicitada.

Dirección de Atención al Usuario

Preguntan ¿cómo se atenderán los casos en que los usuarios finales sí deseen permanecer con el Concesionario Mayorista Móvil, después de las funcionalidades temporales (aun cuando este no les haya ofrecido sus servicios)? Es decir, que los usuarios no deseen realizar portabilidad hacia otra compañía distinta al Concesionario Mayorista Móvil.

Señala que se debe recordar que el cambio de compañía puede implicar un gasto extra de la persona usuaria, como lo es la compra del chip y su activación, así como el traslado a algún Centro de Atención.

Consideraciones del Instituto

En caso de que el usuario decida permanecer en la red del Concesionario Mayorista Móvil, es decir, que sea este último quien le provea servicios de telecomunicaciones móviles en caso de que su título de concesión se lo permita, el usuario deberá realizar los trámites necesarios para la portabilidad a la red del Concesionario Mayorista Móvil, lo que será considerado como un trámite independiente de las acciones que el Concesionario Mayorista Móvil lleva a cabo durante el tiempo establecido para brindar las funcionalidades establecidas en los artículos que se pretenden adicionar con la Modificación de Lineamientos OMV.

Comentarios Generales

Telcel

Las obligaciones propuestas en los artículos 8 y 18 exceden de las que la ley y la regulación vigentes imponen a los Concesionarios Mayoristas Móviles y no sólo constituyen cargas en perjuicio de estos, sino que además se traducen en incentivos para que los OMV incumplan deliberadamente con las obligaciones a su cargo.

Consideraciones del Instituto

Las modificaciones a los artículos 8 y 18 buscan ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia. Dicho mecanismo se considera adicional a la obligación que tienen los OMV de dar aviso a los usuarios finales, con al menos 30 días de anticipación, en caso del cese de prestación de los servicios. Dichas modificaciones constituyen un beneficio para los usuarios finales, garantizando el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de telecomunicaciones, como se prevé en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución").

Telcel

Señala que los OMV que suspendan en definitiva la prestación de sus servicios, por cualquier causa, deben ser los únicos responsables frente a sus usuarios finales, lo que incluye la obligación de notificarles oportunamente sobre el cese de sus operaciones comerciales, a fin de que dichos usuarios se encuentren en posibilidad de elegir con suficiente tiempo al proveedor de servicios de su elección.

Destaca que el artículo 13 de los Lineamientos determinó que los OMV deberán permitir la portabilidad de los usuarios finales, ser responsables ante el usuario final por la prestación de los servicios ofertados y cumplir con las obligaciones en materia de los derechos de los usuarios y sus mecanismos de protección establecidos en la Ley, y dar aviso al usuario final con al menos 30 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios.

Por lo anterior, indica que son los OMV los únicos responsables ante sus respectivos usuarios finales de la debida prestación de los servicios ofertados, lo que incluye permitirles la portabilidad en los términos de las Reglas de Portabilidad Numérica y, notificarles con cuando menos 30 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios contratados por estos.

Indica que las modificaciones a los Lineamientos de OMV constituyen incentivos para que los propios OMV renuncien al cumplimiento de las obligaciones a su cargo, pues terceros ajenos a sus operaciones serán responsables de brindar servicios, temporales y gratuitos, a todos aquellos usuarios que por alguna razón en su momento eligieron a esos OMV como sus proveedores de servicios.

Señalan que lo conducente es que la modificación a los Lineamientos sea para robustecer el alcance de las obligaciones a cargo de los propios OMV, es decir, que se hagan responsables de notificar a sus usuarios con suficiente antelación (40 días naturales) en caso de que suspendan en definitiva la prestación de sus servicios, para que en dicho plazo se permita a los usuarios ejercer su derecho a la portabilidad y realizar llamadas de emergencia. Además de indicar que se deben imponer sanciones, a los OMV, que efectivamente desincentiven cualquier incumplimiento.

Por otro lado, Telcel indica que la obligación pretendida por el Instituto en la modificación a los lineamientos, además de no tener fundamento o justificación, tampoco existe un vínculo jurídico entre los Concesionarios Mayoristas Móviles y los usuarios de los OMV.

Respecto a la funcionalidad para atender (via call center) cualquier duda del usuario del OMV sobre su número y el trámite de portabilidad, Telcel indica que es necesario que sea el propio OMV quien realice esta acción ya que es el único que tiene visibilidad sobre el estado del número del usuario, pues los Concesionarios Mayoristas Móviles desconocen dicha información por no tratarse de su propia operación.

Indica además que, previo a cualquier modificación, debe ser analizado el tratamiento de los datos personales de los usuarios del OMV que serían puestos a disposición de los Concesionarios Mayoristas Móviles, ya que, los Concesionarios Mayoristas Móviles no mantienen una relación jurídica con aquellos. Señalando además que los Concesionarios Mayoristas Móviles tendrían que allegarse de la información de los usuarios del OMV (alojados en los sistemas de este) para un correcto aprovisionamiento de los servicios, lo que incluye datos personales de los usuarios que se encuentran protegidos por la ley de la materia.

Sobre el envío de mensajes cortos no solicitados, Telcel señala que los usuarios del OMV podrían presentar quejas ante Profeco o Soy Usuario en contra de los Concesionarios Mayoristas Móviles, por lo que deben ser los OMV los que provean a sus propios usuarios, con la debida anticipación, toda la información que estos requieran para ejercer su derecho a la portabilidad, o en su defecto, podría ser el

propio Instituto el que la proporcione, a través de un número telefónico o de su página web.

Sobre la obligación de notificar al Instituto la rescisión o terminación de contrato con cualquier OMV, se observa que el periodo de 40 días naturales para brindar la continuidad de funcionalidades comenzaría a correr a partir de la rescisión o terminación del contrato mayorista de prestación de servicios con el OMV, sin que se considere qué sucedería si ello no acontece, es decir, si no se verifica una formal rescisión o terminación de contrato, pero el OMV de facto cesa sus operaciones. En tal caso no comenzaría a correr el plazo de mérito.

Señala que en el indebido caso en que el Instituto determine continuar con la imposición de obligaciones a cargo de los Concesionarios Mayoristas Móviles, el Instituto deberá considerar e incorporar en los Lineamientos: (i) que el OMV de que se trate será responsable de reembolsar al Concesionario Mayorista Móvil host todas aquellas cantidades que resulten del tráfico de voz y/o SMS y/o del servicio de atención que se proporcionen a los usuarios del OMV, o bien (ii) que en el contrato de prestación de servicios mayoristas, el OMV se obligue a construir una garantía en favor del Concesionario Mayorista Móvil, mediante la cual se garantice el pago de cualesquiera cantidades que resulten por los conceptos antes señalados.

Como alternativa, Telcel sugiere autorizar al Concesionario Mayorista Móvil a cobrar una cuota adicional a las tarifas del contrato de servicios mayoristas, destinada a cubrir los gastos asociados al incumplimiento de dicha obligación, la cual sería devuelta al OMV al término de la relación contractual con el Concesionario Mayorista Móvil en caso de no requerirse.

Finalmente, en aras de que el usuario del OMV sea el menor afectado por el cese de operaciones del OMV y toda vez que no existe prohibición alguna para que los usuarios de un OMV elijan como su proveedor de servicios a cualquier Concesionario Mayorista Móvil u OMV, Telcel solicita al Instituto establecer que el Concesionario Mayorista Móvil (red host) podrá ofrecer sus servicios a los usuarios afectados por el cese de operaciones de su OMV, en el entendido de que son dichos usuarios los que decidirán con cuál proveedor contratarán los servicios de telecomunicaciones que requieran.

Consideraciones del Instituto

La Modificación de Lineamientos OMV no elimina la obligación que tienen los OMV de dar aviso a los usuarios finales, con al menos 30 días de anticipación, en caso

del cese de prestación de los servicios, ni con las demás obligaciones que los OMV tienen respecto a la portabilidad de sus usuarios y la prestación responsable de los servicios ofertados a los usuarios finales. Asimismo, se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia.

Asimismo, respecto a robustecer el alcance de las obligaciones de los OMV para con sus usuarios y la imposición de sanciones, se señala que los Lineamientos ya considera como obligación la responsabilidad ante el usuario final por la prestación de los servicios y cumplir con las obligaciones en materia de los derechos de los usuarios, así como el dar aviso con al menos 30 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios. En este sentido, el incumplimiento de dichas acciones podrá ser objeto de sanciones por parte de la autoridad.

No obstante, se ha modificado el artículo 13, fracción VI de los Lineamientos, para establecer obligaciones adicionales para los Operadores Móviles Virtuales, con el fin de garantizar que, en caso de cesar la prestación de servicios de telecomunicaciones, sus usuarios dispongan de toda la información necesaria para ejercer su derecho a la portabilidad numérica oportunamente, para quedar en los términos siguientes:

"Artículo 13. ...

I a V. ...

VI. Dar aviso al usuario final con al menos 30, 15 y 5 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios contratados por éste, informándole la fecha de conclusión de su servicio, sobre su derecho a la portabilidad numérica, y en su caso, las alternativas de concesionarios y/o autorizados que puedan ofrecer la continuidad en la prestación de los servicios. Asimismo, deberá notificar al Concesionario Mayorista Móvil respecto de la fecha de suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones en los términos y plazos establecidos en el contrato entre las partes; y"

En el mismo contexto, se informa que se ha considerado señalar, en el contenido del artículo 22, que aquellos Operadores Móviles Virtuales que cuenten con infraestructura para la gestión de los servicios provistos a los usuarios finales deberán entregar al Concesionario Mayorista Móvil toda información técnica necesaria para la identificación de los usuarios activos en su red previo al cese de prestación de servicios, lo cual podrá ser objeto de sanciones si no se cumple con dicha obligación.

Respecto a que los Concesionarios Mayoristas Móviles tendrían que allegarse de la información de los usuarios del OMV (alojados en los sistemas de este) para un correcto aprovisionamiento de los servicios, en el caso de los OMV Completos, es decir aquellos que cuentan con infraestructura de conmutación y transmisión que les permite la gestión de su tráfico y que pueden administrar recursos de numeración, son este tipo de OMV quienes cuentan con la información necesaria para la identificación de los usuarios, y que será necesaria para que los Concesionarios Mayoristas Móviles puedan ubicar y acceder a aquellos usuarios que requieran las funcionalidades establecidas en la Modificación de Lineamientos OMV. En este sentido, se ha considerado señalar, en el contenido del artículo 22, que aquellos Operadores Móviles Virtuales que cuenten con infraestructura para la gestión de los servicios provistos a los usuarios finales deberán entregar al Concesionario Mayorista Móvil toda información técnica necesaria para la identificación de los usuarios activos en su red, previo a la suspensión definitiva de la prestación de servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales. De no entregarse dicha información, el Concesionario Mayorista Móvil no estará obligado a prestar las funcionalidades temporales al estar impedido técnicamente.

Respecto a la funcionalidad de atención, vía call center, de cualquier duda del usuario sobre su número y el trámite de portabilidad, su establecimiento en la Modificación de Lineamientos OMV no se contrapone con la obligación que tienen los OMV, previo al cese de prestación de los servicios, para brindar la información necesaria a sus usuarios y atender cualquier duda al respecto.

Por otra parte, respecto a que el envío de mensajes cortos no solicitados podrían derivar en quejas ante las autoridades correspondientes en contra de los Concesionarios Mayoristas Móviles, se señala que la Modificación de Lineamientos OMV considera únicamente el envío de mensajes relacionados con el derecho de los usuarios a realizar la portabilidad numérica, y se restringe el uso de este mecanismo de contacto con los usuarios para fines de comercialización de servicios propios o de terceros, por lo que el envío de los mensajes no constituyen mensajes no solicitados.

Respecto a que no se ha considerado qué sucedería si no acontece una rescisión o terminación del contrato mayorista de prestación de servicios con el OMV, se señala que este acto podrá darse en caso de que el Concesionario Mayorista Móvil, derivado del incumplimiento de las obligaciones contractuales que tenga el OMV, establecidas en los convenios establecidos con el Concesionario Mayorista Móvil, este último podrá rescindir o terminar el convenio suscrito mismo

que podrá ser presentado ante el Instituto con el objetivo de identificar el momento en que dará inicio el periodo establecido para la prestación de funcionalidades considerado en la Modificación de Lineamientos OMV.

En este contexto, resulta adecuado precisar que, en el caso particular en que un Operador Móvil Virtual Completo incumpliera en sus obligaciones contractuales establecidas con el Concesionario Mayorista Móvil, y que adicional a esto, no cumpliera con la obligación de presentar a este último toda información técnica necesaria para la identificación de los usuarios activos en su red previo al cese de prestación de servicios, el Concesionario Mayorista Móvil quedaría exento de la responsabilidad de brindar las funcionalidades a los usuarios de dicho Operador Móvil Virtual Completo, puesto que se encontraría impedido técnicamente para la gestión de dichos usuarios.

En cuanto a la solicitud de incorporar a los Lineamientos el reembolso al Concesionario Mayorista Móvil de todas aquellas cantidades que resulten de tráfico del servicio de atención que se proporcionen a los usuarios OMV, o que el contrato de prestación de servicios mayoristas contenga una garantía en favor del Concesionario Mayorista Móvil que garantice el pago de las cantidades resultantes por dicho tráfico, así como la propuesta de autorizar al Concesionario Mayorista Móvil a cobrar una cuota adicional a las tarifas del contrato de servicios mayoristas que podrá ser devuelta al OMV en caso de no requerirse, en principio se señala que dichas propuestas resultarían en un desincentivo para la entrada de nuevos operadores móviles virtuales al mercado, pues los costos asociados a ello incrementarían.

Asimismo, resulta adecuado señalar que los convenios celebrados entre los Concesionarios Mayoristas Móviles y los Operadores Móviles Virtuales, para la prestación mayorista de servicios, se establecen a través de libre negociación entre las partes, salvo por la Oferta de Referencia del operador de la Red Compartida Mayorista y la correspondiente al Agente Económico Preponderante mediante su Oferta de Referencia, la cual sí considera clausulado de garantías asociadas a la prestación de los servicios al OMV.

Finalmente, respecto a la solicitud de establecer que será el Concesionario Mayorista Móvil quien podrá ofrecer sus servicios a los usuarios afectados por el cese de operaciones de su OMV se señala que el contacto con el usuario permitiendo la comercialización de servicios propios o de terceros podría dar lugar a prácticas anticompetitivas. Estas prácticas podrían traducirse en una explotación indebida de la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran los usuarios tras el cese de operaciones del OMV, afectando su capacidad de

elección. Además, este tipo de acciones podría derivar en una ventaja desleal para el Concesionario Mayorista frente a otros actores del mercado, al contar con acceso privilegiado a los usuarios en un momento crítico en la que el usuario debe realizar una elección de un nuevo proveedor de servicios.

Oriónidas

Presenta lo contenido en el Considerando Quinto del Anteproyecto de Modificación de los Lineamientos, indicando que la propuesta de modificación parece oportuna y relevante, sin embargo, señalan que las modificaciones propuestas a los Lineamientos no consideran el impacto que los "costos de búsqueda"³ podrían tener sobre el ejercicio efectivo de la portabilidad numérica para los usuarios que se encuentran en el escenario de suspensión de operaciones por parte de su operador móvil virtual. Señalan que un usuario que enfrenta costos de búsqueda altos podría ser inducido a la inacción y, por tanto, podría terminar no ejerciendo su derecho legítimo a la portación.

Considera que el informar al usuario sobre el cese de operaciones de su proveedor de servicios, así como de su derecho a la portabilidad numérica podría resultar insuficiente para que el usuario promedio pueda ejercer de manera efectiva ese derecho. La razón es que, ante el escenario de una suspensión de sus servicios de telecomunicaciones, el usuario está obligado, por sus propios medios, a buscar nuevos proveedores de servicio. Creen que, para el usuario promedio de los servicios de los operadores móviles virtuales, estos costos de búsqueda son altos, lo que implica una alta probabilidad de que estos usuarios no lleven a cabo el proceso de portación y, por tanto, terminen observando una alta tasa de desconexión de sus números asignados. Lo que limita el impacto y alcance de las modificaciones propuestas.

Por lo anterior, considera necesario incorporar en las modificaciones el siguiente principio: que durante el plazo en el cual el usuario goza de las funcionalidades necesarias provistas por el Concesionario Mayorista Móvil para el ejercicio de la portación numérica, éste pueda recibir mensajes cortos con las ofertas comerciales de otros proveedores de servicio, siempre y cuando así lo haya consentido.

³ Los costos de búsqueda se refieren al tiempo, la energía y, en ocasiones, el dinero en el que incurren los usuarios para poder llevar a cabo una acción en el mercado. Estos costos abarcan tanto los costos de oportunidad asociados con el tiempo y el esfuerzo dedicados a la búsqueda, como cualquier costo monetario explícito incurrido durante el proceso de búsqueda. Esencialmente, los costos de búsqueda son un tipo de costo de transacción que surge antes de que se realice cualquier transacción real.

Indica que la propuesta anterior se encuentra en línea con lo establecido en el artículo 191, fracción XIX de la LFTR, así como con el numeral 4.9 de la NOM-184, que permiten las comunicaciones con los usuarios para la promoción de servicios propios y de terceras partes siempre y cuando los usuarios hayan manifestado su consentimiento expreso. Opina que la recepción de estos mensajes cortos reduciría significativamente los costos de búsqueda de los usuarios que así lo consientan y, por tanto, facilitaría la portación de sus números a otros proveedores de servicios.

Consideraciones del Instituto

No se considera adecuada la propuesta de modificación, pues la información presentada a los usuarios sobre las opciones para preservar la conectividad podría suponer información sesgada, que podría interferir en la libre decisión del usuario a elegir a un nuevo proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles.

Asimismo, uno de los objetivos de la modificación a los Lineamientos es contar con un mecanismo para que los usuarios de aquellos OMV que cesan de manera abrupta sus operaciones puedan ejercer su derecho a la portabilidad de manera libre, y no es el objetivo establecer un medio para la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

ASIET

Señala que las modificaciones establecen nuevas responsabilidades que implican que los Concesionarios Mayoristas Móviles asuman roles que no les corresponden y que no están contemplados en los contratos de naturaleza meramente comercial establecidos con los OMV.

Indica que la implementación de las obligaciones conllevaría:

- Que los OMV se desliguen de su responsabilidad de cumplir con las obligaciones hacia los usuarios finales, en virtud de que ahora serían los operadores mayoristas los responsables de proveer las funcionalidades necesarias, como portabilidad y uso de llamadas de emergencia. Señala que las obligaciones para el concesionario mayorista deben limitarse a brindar soporte y poner a disposición las herramientas y medios necesarios para que el OMV pueda gestionar directamente a sus propios usuarios y dar cumplimiento a sus obligaciones de carácter regulatorio.

- Incremento en costos operativos debido a la necesidad de mantener y operar sistemas y plataformas adicionales para soportar funcionalidades como la portabilidad numérica y las llamadas de emergencia.
- Asignación de recursos humanos y técnicos no previstos: afectando con ello la eficiencia y la planificación financiera de los concesionarios mayoristas.
- Ausencia de mecanismos de compensación por los costos adicionales incurridos, a los que definitivamente tendrían derechos los concesionarios.

Indica que se debe evitar imponer mayores cargas para los operadores mayoristas relajando las obligaciones para los OMV de cumplir con las obligaciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios y la continuidad del servicio.

Consideraciones del Instituto

La Modificación de Lineamientos OMV no elimina la obligación que tienen los OMV de dar aviso a los usuarios finales, con al menos 30 días de anticipación, en caso del cese de prestación de los servicios, ni con las demás obligaciones que los OMV tienen respecto a la portabilidad de sus usuarios y la prestación responsable de los servicios ofertados a los usuarios finales. Asimismo, se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia.

Resulta necesario señalar que los Lineamientos ya considera como obligación la responsabilidad ante el usuario final por la prestación de los servicios y cumplir con las obligaciones en materia de los derechos de los usuarios, así como el dar aviso con al menos 30 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios. En este sentido, el incumplimiento de dichas acciones podrá ser objeto de sanciones por parte de la autoridad.

No obstante, se ha modificado el artículo 13, fracción VI de los Lineamientos, para establecer obligaciones adicionales para los Operadores Móviles Virtuales, con el fin de garantizar que, en caso de cesar la prestación de servicios de telecomunicaciones, sus usuarios dispongan de toda la información necesaria para ejercer su derecho a la portabilidad numérica oportunamente, para quedar en los términos siguientes:

"Artículo 13. ...

I a V. ...

VI. Dar aviso al usuario final con al menos 30, 15 y 5 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios contratados por éste, informándole la fecha de conclusión de su servicio, sobre su derecho a la portabilidad numérica, y en su caso, las alternativas de concesionarios y/o autorizados que puedan ofrecer la continuidad en la prestación de los servicios. Asimismo, deberá notificar al Concesionario Mayorista Móvil respecto de la fecha de suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones en los términos y plazos establecidos en el contrato entre las partes; y"

En el mismo contexto, resulta adecuado señalar que, se ha considerado señalar, en el contenido del artículo 22, que aquellos Operadores Móviles Virtuales que cuenten con infraestructura para la gestión de los servicios provistos a los usuarios finales deberán entregar al Concesionario Mayorista Móvil toda información técnica necesaria para la identificación de los usuarios activos en su red previo al cese de prestación de servicios, lo cual podrá ser objeto de sanciones si no se cumple con dicha obligación.

De esta manera no existirían incentivos negativos para que los OMV no cumplan con sus propias obligaciones, sabiendo que el concesionario mayorista asumiría responsabilidades en caso de incumplimiento o retiro del mercado por parte de los OMV, ya que el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los Lineamientos podrá ser objeto de sanciones por parte del Instituto.

Dirección de Atención al Usuario

Consideran que hace falta agregar las sanciones de incumplimiento tanto para los OMVs como para los Concesionarios Mayoristas Móviles, respecto de incumplimientos a estas disposiciones específicas. Así como el área del Instituto que realiza las acciones de seguimiento y ante quienes pueden presentar quejas los usuarios finales.

Consideraciones del Instituto

Se señala que los Lineamientos ya considera como obligación la responsabilidad ante el usuario final por la prestación de los servicios y cumplir con las obligaciones en materia de los derechos de los usuarios, así como el dar aviso con al menos 30 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios. En este sentido, el incumplimiento de dichas acciones podrá ser objeto de sanciones por parte de la autoridad, por lo que no resulta procedente realizar modificaciones al respecto.

Asimismo, las sanciones aplicables al incumplimiento de lo señalado en los Lineamientos se encuentran considerado actualmente en su *Capítulo V De la verificación, supervisión y sanciones*.

Altán

Indica que el medio de comunicación sugerido en el Anteproyecto (mensajes cortos) no da certeza que el usuario final ejerza su derecho de portabilidad y tampoco garantiza la continuidad del servicio.

Lo anterior debido a que los mensajes cortos son una vía de comunicación que por naturaleza únicamente permite el envío de 160 caracteres por mensaje, lo que limita la cantidad de contenido que se puede enviar en un mensaje, y por ende, para cumplir con el mandato por el Instituto en el Anteproyecto, sería necesario el envío de varios mensajes para explicar la situación e informar los plazos y la forma en que se deben ejercer los derechos sin que se garantice que el usuario final lea el contenido de los mensajes, ya que en muchas ocasiones son ignorados por los remitentes por considerarse no deseados.

Consideraciones del Instituto

La Modificación de Lineamientos OMV no limita la cantidad de mensajes cortos que podrán ser enviados a los usuarios para informar respecto de su derecho a la portabilidad, por lo que dichos mensajes se presentarán como un primer acercamiento al usuario para conocer sobre el estado que guarda su línea, posterior al cese de prestación de los servicios por parte del Operador Móvil Virtual, ya que adicionalmente se contará con un sistema de atención gratuita de consultas de los usuarios afectados, que deberá ser habilitado por el Concesionario Mayorista Móvil, y en el que podrá brindarse una asesoría más detallada a los usuarios.

Telefónica

Indica que la adición de un plazo en el cual se obligue a los concesionarios mayoristas móviles a brindar funcionalidades bajo su propia responsabilidad y costo genera un desincentivo para los OMV para seguir dando cumplimiento a las obligaciones a las que están sujetos en términos de la regulación aplicable, específicamente en lo que se refiere al aviso que deben dar los OMV con al menos 30 días de anticipación en caso de suspender la prestación de los servicios, pues en última instancia lo que hace la propuesta es suplir el sujeto obligado original de la carga. Indica que lo anterior conllevaría a que, ante la eventual suspensión de servicio, el OMV sabiendo que las consecuencias de su omisión recaerán sobre el

Concesionario Mayorista Móvil reduzca los esfuerzos para lograr la mayor migración de sus usuarios hacia otros operadores.

Asimismo, indica que con la propuesta de modificación se corre el riesgo de fijar un mal precedente para otras obligaciones a cargo de los OMV, en lo que respecta a la protección de los derechos de los usuarios, que puede abrir la puerta a permitir al OMV a eludir las responsabilidades que le corresponden como único proveedor de los servicios a los usuarios finales y con ello, convertir de facto al Concesionario Mayorista Móvil en una especie de obligado solidario, en clara contravención a los principios y reglas establecidos en la Ley.

Señala que las obligaciones para el Concesionario Mayorista Móvil deben limitarse a brindar soporte y poner a disposición las herramientas y medios necesarios para que el OMV pueda gestionar directamente a sus propios usuarios y dar cumplimiento a sus obligaciones de carácter regulatorio, cuando sea el caso, tal y como se prevé en la regulación vigente.

Por otro lado, señala complejidad en el entendimiento del proceso por cuanto hace a los límites de la responsabilidad del Concesionario Mayorista Móvil, generando aún más confusión a los usuarios, quienes podrían asumir de forma equivocada que el Concesionario Mayorista Móvil es el nuevo responsable de todo lo relacionado con su línea y servicio, aumentando quejas y reclamaciones para este último, lo que aumentaría carga operativa y administrativa para atenderlas oportunamente.

Señala que no es claro a qué se refiere con la habilitación de un "sistema de atención gratuita de consultas de los usuarios afectados", por lo que pide especificar las características de dicho sistema, adicionando que toda atención directa a usuarios corresponde a una atribución propia del proveedor de servicios contratado libremente por el usuario, por lo que no es justificable la ejecución de dicha labor por el Concesionario Mayorista Móvil.

Sobre prestar las funcionalidades descritas en la propuesta de modificación a los lineamientos, señala que, al haberse terminado la relación contractual con el OMV, el Concesionario Mayorista Móvil quedaría totalmente desprotegido y sin ninguna posibilidad para recuperar los costos incurridos en el cumplimiento de tales disposiciones regulatorias, suponiendo un impacto económico importante que afectaría sus cuentas. Así, señala que desproporcionada la medida al obligar al concesionario mayorista a incurrir en gastos considerables para atender a usuarios a quienes no le ofrece un servicio directamente y con los que no tiene una

obligación contractual, desvirtuando el modelo de negocios del Concesionario Mayorista Móvil.

Consideraciones del Instituto

La Modificación de Lineamientos OMV no elimina la obligación que tienen los OMV de dar aviso a los usuarios finales, con al menos 30 días de anticipación, en caso del cese de prestación de los servicios, ni con las demás obligaciones que los OMV tienen respecto a la portabilidad de sus usuarios y la prestación responsable de los servicios ofertados a los usuarios finales. Asimismo, se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de funcionalidades y los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia.

Sobre la complejidad en el entendimiento del proceso en cuanto a la responsabilidad del Concesionario Mayorista Móvil se señala que la Modificación de Lineamientos OMV contempla el envío de toda la información necesaria a los usuarios, a través de mensajes cortos, para ejercer el derecho a la portabilidad, y que dicha información deberá ser lo suficientemente clara para dar a conocer al usuario la temporalidad y objetivo de la prestación de las funcionalidades, por lo que no debe existir confusión respecto a las responsabilidades que tiene el Concesionario Mayorista Móvil.

Asimismo, por lo que respecta a especificar las características del "sistema de atención gratuita de consultas de los usuarios afectados", se señala que esto limitaría la manera en que los Concesionarios Mayoristas Móviles podrán gestionar sus recursos a fin de implementar dicho sistema, por lo que se deja abierta la posibilidad de integrar el mismo a través de los medios que cada Concesionario Mayorista Móvil considere más adecuado.

Resulta necesario señalar que los Lineamientos ya considera como obligación la responsabilidad ante el usuario final por la prestación de los servicios y cumplir con las obligaciones en materia de los derechos de los usuarios, así como el dar aviso con al menos 30 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios. En este sentido, el incumplimiento de dichas acciones podrá ser objeto de sanciones por parte de la autoridad.

No obstante, se ha modificado el artículo 13, fracción VI de los Lineamientos, para establecer obligaciones adicionales para los Operadores Móviles Virtuales, con el fin de garantizar que, en caso de cesar la prestación de servicios de

telecomunicaciones, sus usuarios dispongan de toda la información necesaria para ejercer su derecho a la portabilidad numérica oportunamente, para quedar en los términos siguientes:

"Artículo 13. ...

I a V. ...

VI. Dar aviso al usuario final con al menos 30, 15 y 5 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios contratados por éste, informándole la fecha de conclusión de su servicio, sobre su derecho a la portabilidad numérica, y en su caso, las alternativas de concesionarios y/o autorizados que puedan ofrecer la continuidad en la prestación de los servicios. Asimismo, deberá notificar al Concesionario Mayorista Móvil respecto de la fecha de suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones en los términos y plazos establecidos en el contrato entre las partes; y"

En el mismo contexto, se ha considerado señalar, en el contenido del artículo 22, que aquellos Operadores Móviles Virtuales que cuenten con infraestructura para la gestión de los servicios provistos a los usuarios finales deberán entregar al Concesionario Mayorista Móvil toda información técnica necesaria para la identificación de los usuarios activos en su red previo al cese de prestación de servicios, lo cual podrá ser objeto de sanciones si no se cumple con dicha obligación.

Así, los OMV se encuentran obligados a cumplir con lo establecido en los Lineamientos, reduciendo con ello las cargas que pudieran recaer en los Concesionarios Mayoristas Móviles en el supuesto de ofrecer el mecanismo contemplado en la Modificación de Lineamientos OMV. Lo que, si bien puede observarse como una carga operativa y económica para los Concesionarios Mayoristas Móviles, se considera que deriva en un bien mayor para los usuarios, salvaguardando su derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de telecomunicaciones, como se prevé en el artículo 6 de la Constitución.

AT&T

Proponen que se ataque el problema desde el origen, es decir, si un OMV va a suspender operaciones debe realizar las tareas que propone el Instituto con sus propios usuarios antes de apagar su servicio o será sancionado.

Indican que lo anterior es una solución más simple y económica que puede realizarse en todos los casos. Señalan que no se puede ni debe transferirse la responsabilidad de regular a los OMV al Concesionario Mayorista Móvil, señalando

que el Instituto podría solicitar una fianza a los OMV en el momento de otorgar la autorización de comercialización, por lo que, en caso de incumplimiento el costo para el OMV de no cumplir sería mucho más alto, porque se ejecutoria la fianza.

Como sustento de lo anterior, señalan que para cualquier tipo de OMV el Concesionario Mayorista Móvil no posee información de sus usuarios activos con que cuenta el OMV, y que esto solo lo conoce el OMV.

Como segundo punto, señalan que dependiendo del OMV, podrían contar con su propio SMSC (los mensajes que envía el usuario del OMV no llegan al Concesionario Mayorista Móvil, por lo que no podrían procesar los SMS de portabilidad). indica que para procesar las llamadas de emergencia y las llamadas de portabilidad los usuarios deben estar conectados al "core" de la red del Concesionario Mayorista Móvil. Sí el OMV "apaga" su SMS los usuarios no podrán recibir ni enviar mensajes.

Como solución, plantean que es más sencillo aplicar todas las obligaciones al OMV y buscar un mecanismo que lo obligue a cumplir, pues es el OMV quien cuenta con la información, las facilidades y los equipos para realizar estas actividades.

Consideraciones del Instituto

La Modificación de Lineamientos OMV no elimina la obligación que tienen los OMV de dar aviso a los usuarios finales, con al menos 30 días de anticipación, en caso del cese de prestación de los servicios, ni con las demás obligaciones que los OMV tienen respecto a la portabilidad de sus usuarios y la prestación responsable de los servicios ofertados a los usuarios finales. Asimismo, se busca ofrecer un mecanismo que, mediante el apoyo temporal de las funcionalidades y los recursos de red del Concesionario Mayorista Móvil, dichos usuarios puedan ejercer su derecho a la portabilidad, eligiendo así algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles de su preferencia.

Asimismo, se ha modificado el artículo 13, fracción VI de los Lineamientos, para establecer obligaciones adicionales para los Operadores Móviles Virtuales, con el fin de garantizar que, en caso de cesar la prestación de servicios de telecomunicaciones, sus usuarios dispongan de toda la información necesaria para ejercer su derecho a la portabilidad numérica oportunamente, para quedar en los términos siguientes:

"Artículo 13. ...

I a V. ...

VI. Dar aviso al usuario final con al menos 30, 15 y 5 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios contratados por éste, informándole la fecha de conclusión de su servicio, sobre su derecho a la portabilidad numérica, y en su caso, las alternativas de concesionarios y/o autorizados que puedan ofrecer la continuidad en la prestación de los servicios. Asimismo, deberá notificar al Concesionario Mayorista Móvil respecto de la fecha de suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones en los términos y plazos establecidos en el contrato entre las partes; y”

Por otra parte, se ha identificado que, en el caso de los OMV Completos, es decir aquellos que cuentan con infraestructura de conmutación y transmisión que les permite la gestión de su tráfico y que pueden administrar recursos de numeración, son este tipo de OMV quienes cuentan con la información necesaria para la identificación de los usuarios, y que será necesaria para que los Concesionarios Mayoristas Móviles puedan ubicar y acceder a aquellos usuarios que requieran las funcionalidades establecidas en la Modificación de Lineamientos OMV. En este sentido se ha considerado señalar, en el contenido del artículo 22, que aquellos Operadores Móviles Virtuales que cuenten con infraestructura para la gestión de los servicios provistos a los usuarios finales deberán entregar al Concesionario Mayorista Móvil toda información técnica necesaria para la identificación de los usuarios activos en su red, previo a la suspensión definitiva de la prestación de servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales.

En este contexto, resulta adecuado precisar que, en el caso particular en que un Operador Móvil Virtual Completo incumpliera en sus obligaciones contractuales establecidas con el Concesionario Mayorista Móvil, y que adicional a esto, no cumpliera con la obligación de presentar a este último toda información técnica necesaria para la identificación de los usuarios activos en su red previo al cese de prestación de servicios, el Concesionario Mayorista Móvil podrá quedar exento de la responsabilidad de brindar las funcionalidades a los usuarios de dicho Operador Móvil Virtual Completo, puesto que se encontraría impedido técnicamente para la gestión de dichos usuarios.